



Stichting Waterweg Wonen

Bezoekadres

Van Hogendorpstraat 485

Postadres

Postbus 3, 3130 AA Vlaardingen

Tel 0800 - 248 88 88 (gratis), Fax (010) 248 84 77

E-mail info@waterwegwonen.nl, Internet www.waterwegwonen.nl

Inschrijving Kamer van Koophandel Rotterdam 41133736

Datum vaststelling statuten 28 december 1998

Waterweg Wonen is lid van KWH (Kwaliteitszorg Woningcorporaties Huursector)

inhoud

- 4 Voorwoord
- 5 Verslag Raad van Toezicht
- 8 De vele gezichten van Waterweg Wonen

12

Door de ogen van de klant

Werken aan 'de klant als maat'

16

De blik op vastgoed

Een wooncarrière in Vlaardingen

28

Oog voor maatschappelijk ondernemen

Werken aan duurzame, rendabele oplossingen

34

Visie op groei en innovatie

Werken aan een ontwikkelcorporatie

40

Vanuit financieel oogpunt

Continuïteit als voorwaarde

Voorwoord

Met veel genoegen presenteer ik het jaarverslag van Waterweg Wonen over 2005.

In 2004 hebben we veel energie gestoken in de verwezenlijking van onze ambities, verwoord in ons bedrijfsplan 2004-2007. Kort en krachtig samen te vatten als volgt: een zeer klantgerichte en professionele organisatie onder het motto "de klant als maat", die nadrukkelijk de maatschappelijke verankering bewerkstelligt en voor wat betreft de primaire taken meer dan gemiddeld presteert. Die lijn is in het verslagjaar waarvoor verantwoording wordt afgelegd nadrukkelijk doorgetrokken. De invloed van en het overleg met de stakeholders is weer minstens een sport hoger op de ladder gestegen. Met de huurderorganisaties is over het door Waterweg Wonen te voeren beleid alsmede uitvoeringstechnische zaken zeer uitgebreid overlegd, gediscussieerd en samengewerkt. Ik constateer met genoegen dat de invloed van de huurderorganisaties op het doen en laten van Waterweg Wonen toeneemt; de samenwerking levert synergie en toegevoegde waarde.

In 2005 is ook de basis gelegd voor de aanpak en oplossing van de uitdaging in het kader van wonen, zorg en welzijn. Een taakstelling waarin Waterweg Wonen samen met de gemeente en welzijns/zorginstellingen een flinke bijdrage zal leveren. In het kader van de verhoging van de woon- en leefkwaliteit is een keur van projecten gestart, variërend van leefbaarheidsplannen/activiteiten, groot onderhoud en renovatie tot sloop/nieuwbouw. Eén markant feit wil ik graag benoemen, namelijk de start van het eerste bouwplan in het herstructureringsgebied Babberspolder-Oost (sloop/nieuwbouw 1400/1050 woningen).

De veelomvattende herstructureringsopgave (in tien jaar tijd verwachten wij circa € 630 mln. te investeren in ons bezit) wordt in nauwe samenwerking met de gemeente opgepakt. Het project Adriaan Pauwstraat omvat de bouw van 146 bereikbare huurwoningen inclusief parkeergarage, woonhaven/samenwerking Zorgcombinatie Nieuwe Maas/HOED/apotheek/kantoorruimte.

Op 1 juli 2005 is het reorganisatiebesluit geëffectueerd. Belangrijkste gegeven voor de klant is dat de klantcontacten primair via een ééningangsprincipe verlopen, te weten het Woonpunt. Voor wat betreft responstijden alsmede afhandeling zijn scherpe targets geformuleerd (respectievelijk 30 seconden en 80 procent). In de loop van het tweede halfjaar zijn veel verbeterpunten en aanloop-problemen gesignaleerd, waarop zo goed als mogelijk op is gereageerd. Ultimo 2005 geldt zonder schroom de vaststelling dat we op de goede weg zijn maar dat er nog veel aan kwaliteit is te winnen. Verheugend is dat de klant en maatschappelijke instellingen de positieve effecten van de reorganisatie ervaren en vertrouwen uitspreken in het feit dat wij de doelstellingen zullen bereiken.

Het ligt in de lijn der verwachting dat de organisatie in de komende jaren het aantal medewerkers zal afbouwen overeenkomstig het aantal verhuureenheden tenzij van corporaties op meer terreinen inspanningen worden verwacht.

Het jaar 2005 was voor de medewerker een bewogen jaar. Ik wil hierbij mijn waardering uitspreken voor de inzet en de geleverde prestaties.

Ik hoop dat dit jaarverslag u een goed beeld geeft van onze inspanningen om goed en verantwoord maatschappelijk te ondernemen teneinde de woon- en leefsituatie in Vlaardingen op een hoger en met de tijd corresponderend niveau te brengen. Voor nadere vragen en op- of aanmerkingen kunt u altijd een beroep op mij doen, graag zelfs.

Ik wens u veel leesplezier!

Vlaardingen 16 juni 2006,

Leo de Jong

Verslag Raad van Toezicht

In dit verslag kijkt de Raad van Toezicht terug op het verslagjaar. Belangrijke formele zaken waren uiteraard het vaststellen van begroting en jaarrekening. Daarnaast werd er in de Raad aandacht besteed aan diverse onderwerpen op het gebied van de volkshuisvesting en de bedrijfsvoering.

In overleg en samenspraak met de stakeholders is in de afgelopen jaren de stedelijke vernieuwingsopgave in het kader van het strategisch voorraadbeleid in beeld gebracht. Dat resulteerde in een niet mis te verstane opgave: de periode 2005 - 2014 laat een extra investeringsvolume zien van ruim 600 mln. euro. Het verheugt de Raad dat deze opgave binnen verantwoorde financiële kaders kan worden opgepakt. In het verslagjaar is de effectuering van de grootschalige plannen daadwerkelijk ter hand genomen.

Hoogtepunt was zonder meer de start van de sloop/nieuwbouw van de wijk Babberspolder-Oost. Deze plannen zijn opgesteld in een zeer constructieve samenwerking met de gemeente. Ruim 1.400 goedkope, maar kwalitatief slechte en perspectiefloze woningen, zullen plaatsmaken voor 1.050 nieuwbouwwoningen met eigentijdse parkeervoorzieningen in een ruim gedifferentieerd aanbod qua type en prijsstelling. De bouw van het eerste complex Adriaan Pauwstraat is een prachtig voorbeeld van de synergie/kwaliteitswinst die de nauwe samenwerking met de stakeholders oplevert.

De Raad constateert met genoegen dat de herhuisvesting van de stedelijk urgenten bijzonder goed verloopt. De inspanningen voor huisvesting van de kwetsbare doelgroepen ligt op een hoog niveau. Jaarlijks worden twee extra vastgoedprojecten gerealiseerd om in de behoefte van die groepen tegemoet te kunnen komen.

In het verslagjaar zijn de plannen voor de grootschalige aanpak van de wijk Holy-Zuidoost vastgesteld. In 2006 zal ook daar een omvangrijk herstructureringsprogramma starten.

Werkwijze Raad

De Raad heeft in 2005 7 maal vergaderd in aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

Belangrijke formele onderwerpen waren:

- het strategisch voorraadbeleid 2006 - 2015, inclusief de financiële vertaling van het meerjarenperspectief
- de begroting 2006 en meerjarenbegroting 2006 - 2015
- het treasury jaarplan
- de waarderingsgrondslagen vaste activa
- de Raad heeft met de accountant de jaarrekening 2004 op 29 juni 2005 besproken.

Daarnaast werd aandacht besteed aan diverse onderwerpen op het gebied van de volkshuisvesting en de bedrijfsvoering.

- diverse project- en investeringsvoorstellen
- het huurbeleid en huurverhoging 2005
- de organisatieontwikkeling
- de ontwikkeling bedrijfslasten in relatie tot het rapport Centraal Fonds Volkshuisvesting
- de kwartaalmanagementrapportages
- de managementletter 2004 heeft de Raad op 30 maart 2005 met de accountant besproken.

De Raad wordt door de directeur-bestuurder geïnformeerd middels kwartaalrapportages, jaarverslagen, begrotingen en volkshuisvestelijk middels het SVB. Tevens laat de Raad zich op de hoogte brengen over de uitkomsten van beoordelingen door officiële instituten zoals het WSW en het CFV. Gegeven de grote herstructureringsopgave van Waterweg Wonen zijn de financiële weerbaarheid, uitgedrukt in solvabiliteit en financieringsruimte grootheden waarover binnen het kader van het vaststellen van jaarrekeningen en SVB intensief van gedachten wordt gewisseld. Tevens verstaat de Raad zich met stakeholders en laat zich ook op de hoogte brengen middels rapportages omtrent de tevredenheid van stakeholders.

Met de RMWL is een themabijeenkomst gehouden, waarbij het onderwerp leefbaarheid in brede zin is besproken. Belangrijkste uitkomst is dat Waterweg Wonen ter zake nog meer initiatieven zal ontplooiën dan wel zal faciliteren.

Inhoudelijk toezicht

De Raad acht het een goede zaak dat de organisatie extra aandacht heeft besteed aan het item integriteit. De integriteitcode wordt actief gehanteerd en bewaakt. Met de directeur-bestuurder zijn prestatieafspraken gemaakt en zijn functioneren is beoordeeld en besproken in halfjaarlijkse gesprekken. De beloning is gestoeld op de aanbevelingen van de commissie Izeboud. In december wordt de beloning voor het volgende jaar vastgesteld. De verhouding vast/variabel inkomen bedraagt 80/20. De feitelijke toekenning van het variabele gedeelte is mede gekoppeld aan de geleverde prestaties. In het kader van het functioneren van de bestuurder heeft de Raad tevens overleg gevoerd met de Raad voor Medezeggenschap in Wonen en Leven (RMWL) en de Ondernemingsraad.

De Raad heeft ten aanzien van het functioneren van Waterweg Wonen toezichtscriteria geformuleerd:

Voldoen aan kwaliteitsnormen

- De dienstverlening van Waterweg Wonen dient te voldoen aan kwaliteitsnormen; in dit verband noemen wij het behouden van het KWH label; het toetsen via imago-onderzoek en een maximale toewijzing van 50 procent van de geschillen bij de geschillencommissie.

Financiële continuïteit

- Binnen het ontwikkelen van plannen is een ondergrens voor de solvabiliteit geformuleerd van 15 procent op basis van historische kostprijs.
- Investerings moeten voldoen aan interne rendementseisen waarbij investeringen binnen het kader van de primaire taak van Waterweg Wonen gebeuren zonder risico-opslagen.
- Jaarlijks wordt een financiële meerjarenprognose voor de komende 10 jaar door de bestuurder aangeboden en door de Raad vastgesteld.

Maatschappelijke verankering/betrokkenheid stakeholders beleidsontwikkeling

- De directeur-bestuurder draagt zorg voor een samenwerkings/overlegmodel met bewoners-organisaties (RMWL). De Raad voert jaarlijks hieromtrent zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder een evaluatiegesprek met de RMWL.
- Samenwerkingsverbanden welzijn/zorginstellingen
- De directeur-bestuurder informeert de Raad omtrent het door hem gehanteerde toetsingskader

bij de totstandkoming van de met de gemeente te maken prestatieafspraken.

Ontwikkeling bedrijfslasten

- De structurele bedrijfslasten moeten dalen overeenkomstig de geprognosticeerde ontwikkeling van het aantal verhuureenheden in het SVB en moet passen in de kaders van het SVB.

Risicobeheersing

- In het verslagjaar is een aanvang gemaakt met een bedrijfsbrede risicoinventarisatie. In 2006 zal dit traject voltooid worden; vervolgens zal deze inventarisatie jaarlijks in het begrotingstraject up to date gemaakt moeten worden.

Strategieontwikkeling

- opmaak en effectuering bedrijfsplan 2004-2007
- Het leeuwendeel van de strategie-ontwikkeling wordt door Waterweg Wonen vervat in een jaarlijks bij te werken SVB. Hierin worden belangrijke volkshuisvestelijke veranderingen op het gebied van wet- en regelgeving alsmede visie op de ontwikkeling van de stad en haar inwonertal en opbouw verwerkt. Dit document wordt jaarlijks vastgesteld door de Raad.

Volkshuisvestelijke functie

- normering leegstand
- normering betalingsachterstanden
- normering huisvesting bijzondere doelgroepen
- prestatieafspraken directeur-bestuurder inzake BBSH prestatievelden.

De Raad toetst alle planvorming op solvabiliteitseisen en of de planvorming past binnen het SVB. Onderdeel van het SVB is een meerjarenperspectief. Bij de vaststelling van het SVB is geconstateerd dat de herstructureringsopgave van Waterweg Wonen past binnen de gestelde financiële kaders. Een belangrijk punt in 2005 was de totstandkoming van nieuw huurbeleid. Hier is gedurende enkele vergaderingen over van gedachten gewisseld met de directeur-bestuurder.

De bedrijfsrisico's van Waterweg Wonen worden door het CFV getoetst. Het CFV acht het noodzakelijk dat de solvabiliteit aan een ondergrens voldoet. In de bepaling hiervan zijn specifieke risico's voor bijvoorbeeld projectontwikkeling meegenomen. De Raad constateert dat Waterweg Wonen voldoet aan de ondergrens.

Samenstelling Raad

Organisatie en Raad werken overeenkomstig de Aedes Code en de aanbevelingen van de commissie Glasz/Izeboud. Er is een duidelijke scheiding tussen bestuur en toezicht. Waterweg Wonen volgt de aanbevelingen van de commissie Glasz/Izeboud op.

De Raad streeft naar een evenwichtige spreiding over de leden van de kennis van volkshuisvesting in de brede zin, management, juridische zaken, onroerend goed, bestuurlijke zaken, ondernemerschap, maatschappelijke oriëntatie en personeel en organisatie.

Bij de werving van nieuwe leden in 2005 is hier dan ook terdege rekening mee gehouden. De Raad hanteert profielschetsen en aan een herbenoeming gaat een beoordeling omtrent het functioneren van het betrokken lid vooraf.

De Raad bespreekt intern haar functioneren en ontwikkelingsmogelijkheden zonder aanwezigheid van de bestuurder. Die wordt wel in de gelegenheid gesteld een oordeel uit te spreken.

Ter afsluiting merkt de Raad op blij te zijn met het feit dat de grootschalige vernieuwingsopgave “van het papier afkomt” en dat in rap tempo de herstructureringsprojecten zich manifesteren. Hierbij gaat niet alleen waardering uit naar de organisatie maar zeker ook naar de stakeholders. De Raad kijkt met tevredenheid terug op het verslagjaar en ziet met vertrouwen de toekomstige ontwikkelingen tegemoet.

De vele gezichten van Waterweg Wonen

Als Vlaardingse woningcorporatie richt Waterweg Wonen haar blik vooral op wonen in Vlaardingen. Met oog voor maatschappelijk ondernemen verlenen wij daarbij voorrang aan mensen met een kwetsbare positie op de woningmarkt. Met verschillende gezichten kijken we naar de toekomst. Vooral dat van de klant geeft richting aan het samenspel met collega-corporaties, de gemeente en zorginstellingen. Zonder de financiële continuïteit uit het oog te verliezen, denken we dat onze inspanningen zo het meeste rendement opleveren.

Twee jaar geleden heeft Waterweg Wonen haar visie en ambitie verwoord in 'Onze kaarten op tafel', het bedrijfsplan voor de periode 2004 – 2007. Stap voor stap hebben we op papier gezet hoe wij onze doelstellingen de komende jaren willen verwezenlijken. Waar streven we naar? Waterweg Wonen wil zich als ontwikkelcorporatie op de kaart zetten. Met name klantgerichtheid en een breed scala aan producten en diensten moeten het verschil gaan maken. Verder willen we ons profileren als een flexibele, innovatieve organisatie die oog heeft voor wat er leeft in de markt en daarop in durft te haken.

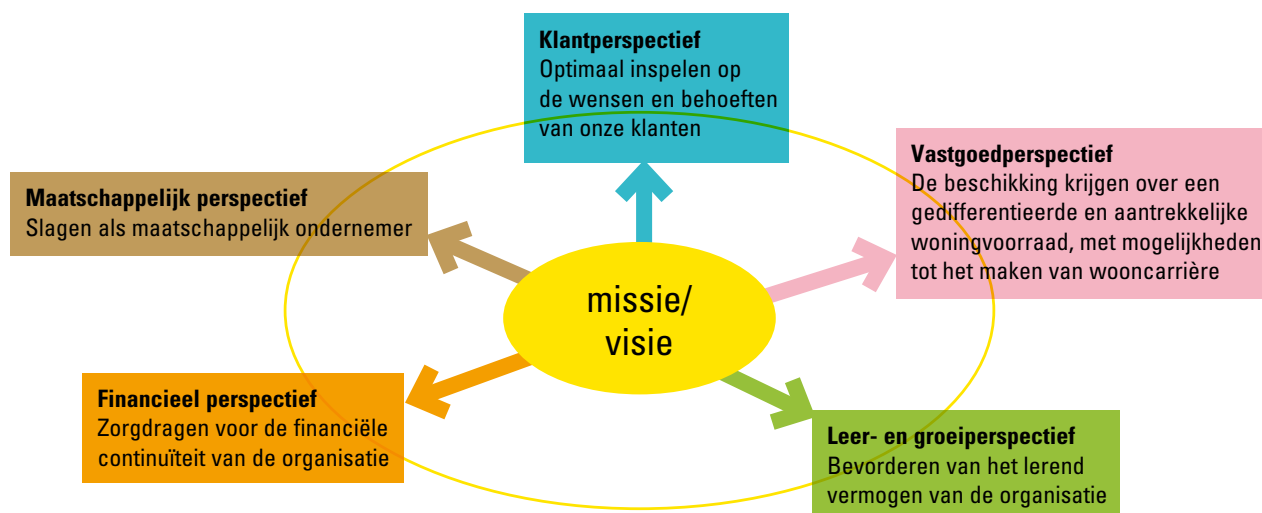
Invalshoeken

Om deze ambities handen en voeten te geven, hantieren we vijf verschillende gezichtspunten. Gezamenlijk vormen ze onze focus op wonen in Vlaardingen.

Wij handelen daarbij als toegelaten instelling volgens het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). In het BBSH zijn onze kerntaken vastgelegd in zes prestatievelden. Vanzelfsprekend kunt u de bijbehorende activiteiten terugvinden in dit jaarverslag. Bewust kiezen we daarbij voor een verslag vanuit een ander perspectief. Aan de hand van de vijf gezichtspunten uit het bedrijfsplan leggen we verantwoording af voor ons handelen in 2005. Onze visie en missie staan daarbij centraal. Als een rode draad lopen ze door onze toekomstplannen. Het resultaat is een bedrijfsvoering die veel transparanter en consequenter is dan voorheen.

Kritische beschouwing

Graag willen wij u laten kennismaken met de vele gezichten van Waterweg Wonen. Daarom laten we deze vijf gezichtspunten in dit verslag één voor één de revue passeren. Sommige prestaties en activiteiten zetten we volop in de schijnwerpers, andere komen minder gedetailleerd voor het voetlicht. Om het door ons geschetste beeld te nuanceren, hebben we vijf partners gevraagd naar hun mening over Waterweg Wonen. In hun kritische beschouwing kijken ze niet alleen over onze schouder mee. Ze houden Waterweg Wonen ook een spiegel voor. Dankzij deze blik van buitenaf blijven we alert en kunnen we tijdig ingrijpen als er signalen worden afgegeven.







Het gezichtspunt van...

René Vastbinder



René Vastbinder (55) geeft als directeur al twee jaar leiding aan de Stichting Noodopvang Centrum Vlaardingen. Daarvoor was hij directeur bij de Zorgcombinatie Nieuwe Maas. Zowel in zijn huidige als in zijn vorige functie werkt hij samen met alle geledingen binnen Waterweg Wonen.

1. Met welk 'gezicht' van Waterweg Wonen hebt u afgelopen jaar het meeste te maken gehad? Hoe was de rolverdeling?

"In 2005 heb ik vooral te maken gehad met het maatschappelijk gezicht van Waterweg Wonen. Als partners hebben we intensief samengewerkt aan het Laatste Kans Project (LKP). Ook de gemeente Vlaardingen en woningcorporatie Samenwerking zijn hierbij betrokken. Bij dit project helpen we bewoners die uit hun woning gezet dreigen te worden. Door hen in een vroegtijdig stadium aan te melden, kunnen we deze uitzetting voorkomen. Bewoners krijgen gedurende een jaar een persoonlijke trajectbegeleider toegewezen. Hij of zij probeert in die periode een gedragsverandering te bewerkstelligen, zodat de bewoner zich uiteindelijk ontwikkelt tot een goede sociale huurder. Verder doet Waterweg Wonen heel veel moeite om voor mensen die bij ons in de vrouwen- of crisisopvang zitten, zo snel mogelijk een woning te vinden."

2. Welke resultaten hebt u gezamenlijk geboekt?

"Dankzij het Laatste Kans Project hebben we gezamenlijk veel huisuitzettingen voorkomen. Veel cliënten hebben het begeleidingstraject met succes doorlopen.

We gaan nu samen met Waterweg Wonen en de andere partners onderzoeken of de gedragsverandering ook op de lange termijn beklijft.

Waarschijnlijk schakelen we hiervoor een student sociologie in die een onderzoeksmethodiek ontwikkelt en het onderzoek in gang zet. Een mogelijkheid is dat hij of zij de behaalde resultaten bij beëindiging van het begeleidingstraject onder de loep neemt. Voor de nulmeting kan hij of zij gebruikmaken van de gegevens die een cliënt verstrekt tijdens een uitgebreide intake."

3. Als u voor Waterweg Wonen in de spiegel zou mogen kijken, welke punten hebben dan in 2006 extra aandacht nodig?

"In vergelijking met een aantal jaren geleden is het sociale gezicht van Waterweg Wonen aanzienlijk verbeterd. Op eigen initiatief hebben zij als corporatie meer oog

gekregen voor maatschappelijke tendensen. Ook tonen zij meer en meer betrokkenheid en is de klantvriendelijkheid toegenomen. Ik vind deze gedaanteverandering prijzenswaardig."

4. Hoe gaat u samen met Waterweg Wonen hieraan een steentje bijdragen?

"Graag willen we onze samenwerking intensiveren en onze schouders onder nieuwe projecten zetten. Zo is het onze bedoeling dat wij met Waterweg Wonen in een nog vroeger stadium, nog intensiever gaan samenwerken. Vooral voor cliënten die door wat voor reden dan ook de regie over hun eigen leven dreigen kwijt te raken. De consultants van Waterweg Wonen moeten hun voelhoorns uitsteken en signalen in zo'n vroeg mogelijk stadium afgeven. Hoe we onze gemeenschappelijke plannen verder inkleuren, is nog niet helemaal duidelijk."

Door de ogen van de klant

Werken aan 'de klant als maat'

In de bedrijfsfilosofie van Waterweg Wonen is de blik vooral op klanten gericht. Onze opdracht is om de kwaliteit van onze dienstverlening af te stemmen op de wensen van klanten. Hun wensen zijn richtinggevend voor onder andere bedrijfsprocessen, meetinstrumenten en communicatie. Om erachter te komen wat de klant wil, moeten we als het ware door zijn ogen kunnen kijken. Dat lukt alleen als we zijn vragen, klachten en suggesties serieus nemen. Verder is het belangrijk om afspraken na te komen, bereikbaar te zijn en met klant-gerichte procedures te werken. Het mes snijdt hierbij aan twee kanten: klanten die het gevoel hebben dat we naar ze luisteren, waarden onze dienstverlening meer dan klanten die we niet serieus nemen.

Kwaliteit van de dienstverlening

Het Woonpunt

Als klantgerichte organisatie steekt Waterweg Wonen veel energie in de kwaliteit van haar dienstverlening. Na een interne organisatieverandering in 2004 wordt 'de klant als maat' het richtsnoer voor ons handelen. Voortvloeiend hieruit lanceerden we op 1 juli 2005 een nieuwe klantcontactcentrum onder de naam het Woonpunt. Sinds die datum lopen alle contacten met huurders en relaties via een gratis centraal telefoonnummer (0800 - 248 88 88).

Medewerkers van het Woonpunt dienen telefonisch zoveel mogelijk vragen te beantwoorden, klachten af te handelen of afspraken voor reparaties te maken.

Responstijd

Kwaliteit van dienstverlening uit zich ondermeer in een goede telefonische en fysieke bereikbaarheid. Daarom hanteert Waterweg Wonen voor het Woonpunt de zogenoemde KWH-norm. Dit kwaliteitslabel voor de huursector gaat uit van vastgestelde tijdslimieten (= responstijd) waarbinnen medewerkers telefoontjes moeten beantwoorden. Voor 1 juli hebben we de telefonische bereikbaarheid extern laten meten. Die voldeed met een score van 8,5 ruimschoots aan de KWH-norm. De spoedeisende hulp buiten kantoor tijd en de boodschappendienst scoorden een onvoldoende. De responstijd was in de eerste maanden na 1 juli onder de maat. Dankzij een tijdelijke formatie-uitbreiding en training van medewerkers was de responstijd aan het einde van 2005 weer op het gewenste peil. Momenteel werken we hard aan een digitale kennisbank met antwoorden op de meest gestelde vragen.

Prestatieafspraken

Waterweg Wonen wil het werken vanuit 'de klant als maat' bewaken in de vorm van prestatieafspraken. Dat betekent dat we streven naar minimaal een 7 voor klanttevredenheid. Verder mag de wachttijd bij het Woonpunt niet langer zijn dan 30 seconden. Tenslotte hebben we ook voor onze correspondentie afspraken gemaakt: onze klanten moeten binnen tien dagen een reactie ontvangen.



Communicatie

Professionalisering

Waterweg Wonen hecht veel waarde aan duidelijke voorlichting en communicatie. In 2005 hebben we de communicatie met bewoners op een hoger peil gebracht. Niet alleen rolden vier edities van de bewonerskrant Watermerk, vele nieuwsbrieven en enkele nieuwe voorlichtingsfolders van de persen, ook staken we veel energie in het verbeteren van onze algemene website.

Communicatie stedelijke vernieuwingsgebieden

Het onderhoud van de sites voor de stedelijke vernieuwingsgebieden Holy-Zuidoost en Babberspolder-Oost kreeg in 2005 prioriteit. Daarnaast hielden we met nieuwsbrieven, bewonersavonden en informatiepakketten bewoners op de hoogte van de voortgang van het proces. In de loop van 2005 ging ook voor de Westwijk een website de lucht in.

Huurderinformatiemap

In december vond er een onderzoek plaats naar de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de huurderinformatiemap. Gemiddeld gaven huurders het rapportcijfer 8.

Klantwaardering: de klant als maat

Hoe consequent zijn we in ons handelen, maken we voldoende duidelijk waar we voor staan en maken we daar eigenlijk wel werk van? Op papier willen we als organisatie 'open en duidelijk' zijn. Het is de vraag of we dit gewenste imago ook in de praktijk waarmaken. Het zijn tenslotte onze bestaande en nieuwe klanten die bepalen of wij voldoende kwaliteit leveren. Hun waardering heeft direct invloed op ons imago. Aangezien we veel waarde hechten aan de mening van de klant, hebben we in 2005 deze waardering op verschillende manieren gemeten.

KWH-Huurlabel

In 2004 behaalde Waterweg Wonen het huurlabel van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). KWH verricht jaarlijks onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van woningcorporaties. In 2005 vond op vijf van de tien onderdelen opnieuw een meting plaats. Waterweg Wonen scoorde op de onderdelen corporatie bezoeken, woning

bezoeken, woning betrekken, huur betalen en reparatie uitvoeren ruim boven de norm, zodat wij het KWH-label konden behouden. In 2006 neemt KWH de overige vijf onderdelen onder de loep: corporatie bellen, woning veranderen, woning onderhouden, klachten afhandelen en woning verlaten.

Tevredenheidsenquête Brusselweg

De woningen aan de Brusselweg hebben een ingrijpende renovatie ondergaan. Het merendeel van de inwoners (65 procent) antwoordde in een enquête dat zij tevreden is over de informatieverstrekking en beschikbaar gestelde faciliteiten door Waterweg Wonen. Slechts de helft vindt de ongeriefvergoeding en huurcompensatie redelijk. Ook had de helft er spijt van dat zij tijdens de renovatie in hun woning bleven. Tenslotte zorgde de renovatie voor een flinke stijging van de tevredenheid over de kwaliteit van de woning: de score steeg van een 6,5 naar een 8,4.

Tevredenheidsenquête herhuisvesting

Babberspolder-Oost

De herhuisvesting in de Babberspolder-Oost loopt nog steeds voorspoedig. In 2005 vulde bijna een kwart van de vertrokken huurders uit fase 2 een tevredenheidsenquête in. De meerderheid sprak zich positief uit over de bemiddeling naar een nieuwe woning en hoe Waterweg Wonen de lege woningen beheerde. Opvallend is dat het aantal bewoners dat wil terugkeren (bijna veertig procent) net zo groot is als het aantal dat niet wil terugkeren.

Geschillencommissie

Bewoners kunnen klachten over Waterweg Wonen melden bij de Geschillencommissie. Deze commissie neemt een onafhankelijke positie in en heeft als taak meldingen van geschillen tussen de huurders en Waterweg Wonen te onderzoeken. Ten opzichte van 2004 is het aantal klachten gestegen. Een reden kan zijn dat we in 2005 meer aandacht besteed hebben aan het bestaan van de Geschillencommissie in onder andere Watermerk (bewonersblad van Waterweg Wonen). Het aantal binnengekomen klachten steeg van 10 in 2004 naar 16 in 2005. De commissie nam er hiervan negen niet in behandeling, drie klachten meer dan in 2004. Tenslotte zat ook het aantal gegronde klachten in de lift: van 2 in 2004 naar 5 in 2005.

De geschillencommissie Stedelijke Vernieuwing ontving in 2005 geen geschillen ter beoordeling.



Zeggenschap en participatie

Zeggenschap en participatie van onze klanten zijn essentieel om werkelijk vorm en inhoud te geven aan 'de klant als maat' en bovendien voeling te houden met de waardering van onze klanten. De huurdersraad (RMWL) en de bewonerscommissies spelen hierbij een belangrijke rol. Zeggenschap is meer dan inspraak. Om die reden hechten we groot belang aan de betrokkenheid van huurders en vinden we dat zij moeten kunnen meedenken, meepraten en soms meebeslissen over onze dienstverlening en producten. Alleen door veelvuldige contacten met de klant kunnen wij ons beleid vormgeven en realiseren. Tevens vergroten we zo het draagvlak voor projecten en activiteiten in de wijken.

RMWL

Waterweg Wonen ontving in 2005 weer een groot aantal gekwalificeerde adviezen van de RMWL, de Raad voor Medezeggenschap in Wonen en Leven, zowel gevraagd als ongevroegd. De gevraagde adviezen betroffen onder andere de begroting en de meerjarenbegroting, de inhoud van het serviceabonnement, en het beleid rondom Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV).

De aanpak van grote onderwerpen zoals het strategisch voorraadbeleid (SVB) en leefbaarheid vond gefaseerd plaats. Regelmatig stonden er themabijeenkomsten over beide onderwerpen op het programma. Deze discussies resulteerden zowel in aanpassing van het huurbeleid bij kwaliteitsverbeteringen als wijzigingen in het verkoopprogramma.

Vanzelfsprekend zat de directie van Waterweg Wonen ook regelmatig met de RMWL om de tafel om de geplande organisatiewijzigingen per 1 juli 2005 te bespreken.

Bewonersorganisaties

Met iedere bewonersorganisatie voeren we tenminste drie keer per jaar overleg. Medio 2005 heeft Waterweg Wonen de spelregels van het overleg met de bewonersorganisaties vastgelegd. Het voordeel hiervan is dat bewonersorganisaties weten waarop zij mogen rekenen als het gaat om zaken als agendavoorbereiding en verslaglegging.

Waterweg Wonen vindt participatie heel belangrijk. Daarom hebben we op de afdeling Sociaal Beheer een nieuwe functie gecreëerd: de accountbeheerder. Hij of zij wordt verantwoordelijk voor het onderhouden van de relaties met de georganiseerde bewoners.

Als we een dwarsdoorsnede maken van de activiteiten van Waterweg Wonen, dan springt één aspect direct in het oog. We focussen ons op meer dan verhuur en beheer van woningen alleen. De laatste jaren hebben we bewust de omslag gemaakt naar een ontwikkelcorporatie. Dat blijkt vooral uit de wijze waarop we omgaan met ons vastgoed. Niet alleen woongenot van onze huurders staat hoog in het vaandel. Ook willen we Vlaardingers in staat stellen om dankzij een aantrekkelijk en gevarieerd woningaanbod wooncarrière te maken.

Om deze doelstelling te realiseren, moet de samenstelling en de kwaliteit van de woningvoorraad zo veel mogelijk aansluiten bij de wensen van onze klanten. Daarnaast is het belangrijk dat we ook onze andere instrumenten afstemmen op onze klanten. Voorbeelden zijn: een goed geformuleerde vastgoedstrategie, huur- en verkoopbeleid, onderhoud, nieuwbouw, product- en dienstontwikkeling en de relatie tussen wonen en zorg. In 2005 waren sommige van deze instrumenten heel succesvol, andere moeten we nog eens kritisch onder de loep nemen.

Vastgoedstrategie

Hoe groter de differentiatie, hoe groter de mogelijkheden voor onze klanten zijn om wooncarrière te kunnen maken in Vlaardingen. U kunt daarbij denken aan meerdere variaties, zowel van huur tot koop als van

goedkoop tot duur. Ook specifieke doelgroepen zoals mensen met hogere inkomens en senioren willen we meer en meer op maat bedienen. De vastgoedstrategie van Waterweg Wonen kunnen we voor de toekomst als volgt onder woorden brengen: Niet alleen willen we de kwaliteit en de differentiatie van het huidige bezit op een hoger plan brengen, ook willen we met nieuwbouw de kwaliteit en verscheidenheid in woningen verhogen. Om deze opgave te realiseren hebben we meerdere pijlen op onze boog: met ons strategisch voorraadbeheer (SVB) analyseren en monitoren we de huidige voorraad. Een belangrijk onderdeel daarbij is de transformatie in stedelijke vernieuwingsgebieden als Holy-Zuidoost en Babberspolder-Oost. We kijken daarbij verder dan sloop, renovatie of nieuwbouw. Ook het verbeteren van het leefklimaat in de wijken is een belangrijk aandachtspunt.

Strategisch voorraadbeheer

Nieuw SVB

In 2005 zag een gewijzigd strategisch voorraadbeheer (SVB) het levenslicht. Vooral op het gebied van kwaliteitsinvesteringen en de verkoop van woningen is het SVB aangescherpt. In de regio Rijnmond zijn afspraken gemaakt over de omvang en de spreiding van de voorraad 'bereikbare' huurwoningen (= kernvoorraad). In Vlaardingen zijn ook na 2009 ruim voldoende woningen in deze categorie beschikbaar. Ook in Vlaardingen

De blik op vastgoed een wooncarrière in Vlaardingen





geldt dat die voorraad helaas niet in volle omvang voor de doelgroep ter beschikking staat (het scheefwonen-effect). Daarom wil Waterweg Wonen de doelgroep een huisvestingsgarantie geven. Aanvullend hebben we voor de huishoudens met een inkomen tot modaal een inspanningsverplichting voor een woning in de sociale huursector.

MGE

Waterweg Wonen gaat de huidige verkoopactiviteiten voor eengezinshuurwoningen zo snel mogelijk omzetten naar een constructie met maatschappelijk gebonden eigendom (MGE). Hierbij spreken we met de koper af dat hij de woning bij (door)verkoop eerst aan de corporatie aanbiedt. Zo bewerkstelligen we dat de voorraad eengezinshuurwoningen in Vlaardingen flexibel kan worden benut. Bovendien zijn woningen zo ook financieel aantrekkelijk voor huishoudens met een smalle beurs. Vanwege de benodigde voorbereidingen plannen we dat in het eerste kwartaal van 2007.

Ons woningbezit

Op 31 december 2005 had Waterweg Wonen 13.457 woningen in eigendom. In 2005 hebben we 96 woningen verkocht en 2 duplexwoningen samengevoegd tot 1 grotere woning. Vooral door sloop van de Babberspolder-Oost tweede fase daalde het totaal aantal woningen in 2005 met 281.

Huur per maand	Goedkoop	Bereikbaar	Duur	Totaal
Per 31-12-2003	6.536 46%	7.072 50%	534 4%	14.142 100%
Per 31-12-2004	6.237 46%	7.050 51%	451 3%	13.738 100%
Per 31-12-2005	6.497 48%	6.542 49%	418 3%	13.457 100%

Vooral sloop zorgde voor een daling van het aantal goedkope woningen met 195. Daarnaast veroorzaakte de gematigde huurverhoging een verschuiving tussen de categorieën bereikbaar en goedkoop. 455 woningen vonden hun weg van bereikbaar naar goedkoop. Per saldo nam het goedkope segment toe met 260 woningen.

Het bereikbare segment nam met 508 af door verkopen en verschuivende huurgrenzen. Onder andere door de verkoop van 22 woningen staat de teller van het dure segment nu op 418.

De categorie 'gestapeld zonder lift', nam met 233 af tot 6.407 woningen. De reden is de verkoop van 48 wonin-

gen aan de Robert Schumanring en Winkelhoeve, 'ontduplexen' van 2 woningen en de sloop van de tweede fase van de Babberspolder-Oost.

Wij verhuren naast woningen ook winkels en overige bedrijfsruimten, parkeervoorzieningen, bergingen en portocabins voor dak- en thuislozen. Samen zijn dit nog eens 1023 eenheden. Tenslotte is er nog een aantal beheervormen en deelnemingen (VvE's) waarbij Waterweg Wonen in verschillende rollen actief is. Vermeldenswaardig is dat we in per 1 januari 2006 zowel de verhuur als het sociale beheer van 749 ouderenwoningen overnemen van de Stichting Zorgcombinatie Nieuwe Maas Wonen. In 2005 hebben we hiervoor veel voorbereidend werk verricht.

Stedelijke vernieuwing

Stedelijke vernieuwing is bedoeld om de kwaliteit van het stedelijke gebied en de woningen structureel te verbeteren. De bestaande woningvoorraad in Vlaardingen moet ingrijpend worden aangepast om tegemoet te komen aan de vraag van onze klanten naar bijvoorbeeld grote (huur)woningen, koopwoningen, betere toegankelijkheid en meer comfort. De uitwerking van de geformuleerde strategieën is opgenomen in het Strategisch Voorraadbeleid. De grootste aanpassingen vinden plaats in de stedelijke vernieuwingswijken Holy-Zuidoost, Babberspolder-Oost en Westwijk.

Holy-Zuidoost

De vroeg naoorlogse wederopbouwwijk Holy-Zuidoost staat aan de vooravond van grootschalige onderhoudsingrepen, renovatieprojecten en enkele sloop- en nieuwbouwopgaven.

Eind 2005 zijn de grootonderhoudswerkzaamheden in vier complexen van start gegaan. De overige renovatieprojecten hebben we in 2005 uitgewerkt tot een definitief ontwerp.

Verder zijn we bij een aantal projecten gestart met de herhuisvesting en de verhuizing van bewoners naar een wisselwoning.

In 2005 hebben we in samenwerking met de gemeente Vlaardingen en een stedenbouwkundig bureau de contouren bepaald voor een stedenbouwkundig plan voor Holy-Zuidoost. Onder regie van de gemeente Vlaardingen werken we hiervoor in 2006 een plan van aanpak uit.

Waterweg Wonen nam deel aan een projectorganisatie die verantwoordelijk is voor de aanleg van de A4-noord. Samen met de overige deelnemers boden we de

Minister van Verkeer en Waterstaat een aantal randvoorwaarden aan. Het motto hiervan luidde: 'niet horen, niet zien, niet ruiken'.

Ook hebben we samen met de provincie Zuid-Holland onderzocht hoe we energie kunnen besparen in woningen. Deze inspanningen leidden eind 2005 tot een haalbaarheidsonderzoek voor het toepassen van een duurzame energievoorziening bij twee projecten.

Tenslotte hebben we in 2005 een WoonWelzijnsteam opgericht, dat ouderen tijdens de renovaties van dienst is.

Babberspolder-Oost

Waterweg Wonen is verheugd over de ondertekening van de gebiedsovereenkomst op 1 maart 2005, waarmee de samenwerking met de gemeente over de ontwikkeling van de naoorlogse woonwijk Babberspolder-Oost definitief gestalte kreeg. De toekomstvisie voorziet in de sloop van ongeveer 1400 woningen en de herbouw van circa 1050 woningen. Behalve woningen komen er ook winkels, scholen en maatschappelijke instellingen in het plangebied. In maart zijn de werkzaamheden gestart voor EVEN, het eerste nieuwbouwproject in Babberspolder-Oost. Dit project omvat de bouw van 146 bereikbare huurwoningen inclusief parkeergarage, woonhaven/samenwerking Zorgcombinatie Nieuwe Maas/HOED/apotheek/kantoorruimte.

De woningen in 'EVEN' zijn voor het grootste deel bestemd voor senioren en een kleiner aantal woningen voor gezinnen. De huizen in 'EVEN' zijn modern en stijlvol uitgevoerd met donkerkleurige steen. De naam van het project komt van het bijzondere kunstwerk dat onder de woontoren staat.

Hoofdstedenbuurt

Al geruime tijd staat de visieontwikkeling voor de Hoofdstedenbuurt hoog op de agenda. In het tweede kwartaal hebben we hiervoor een plan van aanpak opgesteld. Doel is zowel relevante partijen te betrekken in het denkproces als draagvlak te creëren.

In de tweede helft van 2005 zijn een sociale schets en een beeldkwaliteitplan opgesteld. Alle inspanningen moeten in 2006 een herijkte en concrete visie op de Hoofdstedenbuurt opleveren.

Westwijk

Waterweg Wonen startte het jaar met een eerste verkenning en analyse van de Westwijk. Deze verkenning leidde tot het plan van aanpak 'Westwijk plus'

dat de proceslijnen voor 2005 en 2006 beschrijft. Deze proceslijnen vormen de basis voor respectievelijk het visievormingstraject en het visievoorstel.

Samen met de gemeente Vlaarding is afgelopen jaar een wijkprogramma leefbaarheid 2006 opgesteld. Ook kwam er een kernoverleg Beheer en Ontwikkeling. Hierin buigen vertegenwoordigers van alle partijen uit de Westwijk zich zes keer per jaar over afstemming en kennisoverdracht op wijkniveau.

Ook deed Waterweg Wonen een grondaanbieding voor een nieuwbouwlocatie aan de Van der Werffstraat. Tenslotte zijn de voorstellen voor het SVB 2005 verder uitgewerkt en financieel onderbouwd.

Verhuur en huurbeleid

Mutaties

Onze directe relatie met onze klanten ligt in de verhuur van onze woningen. De effectiviteit en efficiency van onze verhuuractiviteiten meten we aan de hand van kengetallen, zoals leegstandkosten, acceptatiegraad en huurachterstanden. In 2005 werd de huur van 1.424 woningen opgezegd. Als we de mutaties door sloop/renovatie, tijdelijke verhuur en verkoop aan zittende huurders niet meetellen, komt de 'natuurlijke' mutatiegraad uit op 8,5 procent (1.076 mutaties). De mutatiegraad en het aantal mutaties is de laatste jaren redelijk stabiel te noemen. In 2005 sloot Waterweg Wonen 873 nieuwe contracten af.

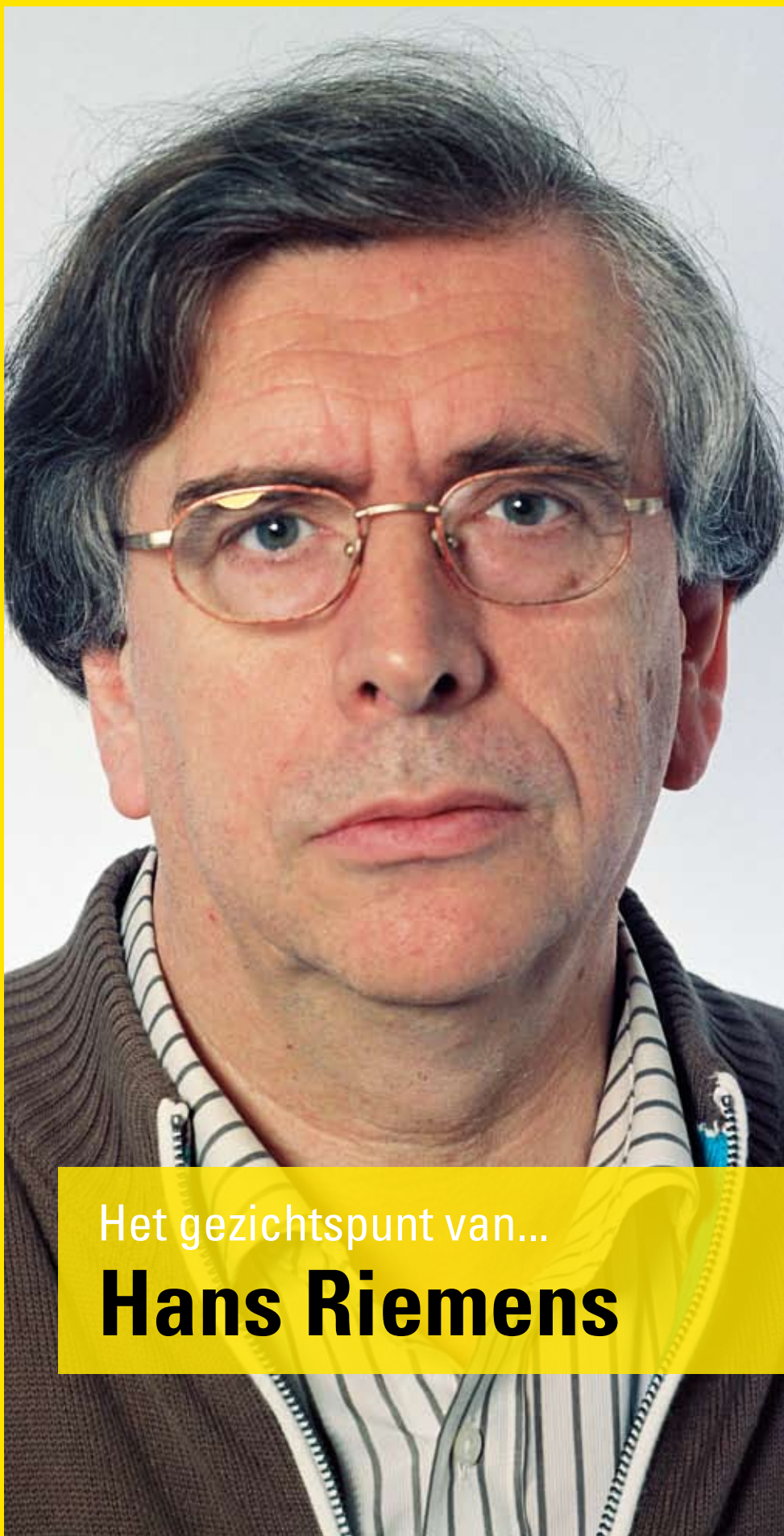
Huurverhoging

De huursomverhoging van 1,6% was gelijk aan het wettelijk maximum (= inflatie + 0,4%). Dit is een zeer beperkte huurverhoging (2004: 2,48%). De huren van bedrijfsruimtes, winkels en parkeervoorzieningen zijn in 2005 met het inflatiecijfer van 1,2% verhoogd.

Tijdelijke Verhuur

Eind 2004 is de tijdelijke verhuur geëvalueerd. In 2005 hebben we de uitkomsten met de gemeente besproken. Gezamenlijk trokken we de conclusie dat tijdelijke verhuur een goede manier is om de leefbaarheid in stedelijke vernieuwingsgebieden op peil te houden. Ook verbetert tijdelijke verhuur de woonmogelijkheden van starters.

Hans Riemens (59) is voorzitter van de overkoepelende huurdersraad RMWL (Raad voor Medezeggenschap in Wonen en Leven) van dertig bewonerscommissies/belangenverenigingen. Vanuit deze functie voert hij niet alleen onderhandelingen met de directie van Waterweg Wonen over onderwerpen die de bewonerscommissies aandragen. Ook krijgt hij regelmatig het verzoek om als huurdersraad gekwalificeerde adviezen uit te brengen.



Het gezichtspunt van...

Hans Riemens

1. Met welk 'gezicht' van Waterweg Wonen hebt u afgelopen jaar het meeste te maken gehad? Hoe was de rolverdeling?

"Als huurdersraad houden we bij alle aspecten van de bedrijfsvoering van Waterweg Wonen een vinger aan de pols. Met andere woorden: ook in 2005 hebben we met alle gezichten van Waterweg Wonen te maken gehad. Van onderhandelingen over het beleid over de totale woonvoorraad van Waterweg Wonen tot gesprekken over verzekeringen voor de bewonerscommissies. Sommige aspecten kaarten we op eigen initiatief aan, voor andere onderwerpen worden wij gevraagd om een gekwalificeerd advies te geven. Bij een dergelijk verzoek koppelen we de vraag terug naar onze achterban. Een speciaal ingestelde werkgroep verdiept zich in de problematiek, voordat we een gekwalificeerd advies op papier zetten."

2. Welke resultaten hebt u gezamenlijk geboekt?

"De inspanningen van de huurdersraad hebben afgelopen jaar de nodige vruchten afgeworpen. Ik vind het van groot belang, dat Waterweg Wonen ons als gesprekspartner serieus neemt en dat de huurdersparticipatie beter uitgewerkt wordt. Vooral aan de participatie schort nog het nodige. De Woonbond heeft een onderzoek bij ons gedaan en zal in september aanbevelingen doen om dit voor ons zeer belangrijk punt handen en voeten te geven. Na stevig onderhandelen zijn we het in de afgelopen vier jaar eens geworden over een gematigd huurbeleid. Verder hebben we er samen met de bewoners-

commissies voor gezorgd dat de ambitieuze plannen die voortvloeien uit het strategisch voorraadbeheer nu op een meer realistische leest geschoeid zijn. Ook zijn we er door de inzet van de werkgroep 'begeleiding en advies Wonen en Zorg' in geslaagd om voor 55-plussers een zorgdienstenpakket te regelen. En lest best: dankzij ons hoeven huurders bij de renovatie van hun woning niet op te draaien voor de isolatiekosten van de kopgevels. We hebben in het renovatiebeleid laten opnemen dat Waterweg Wonen deze kosten voor haar rekening neemt. Dit verhaal hoort bij de onderhandelingen over het op kwaliteit brengen in verschillende kwaliteitsklassen van de huurwoningen. Hierover zijn de onderhandelingen nog niet afgerond. In de verfijning moeten volgens de RMWL en de achterban nog de nodige verbeteringen voor de huurders aangebracht worden."

3. Als u voor Waterweg Wonen in de spiegel zou mogen kijken, welke punten hebben dan in 2006 extra aandacht nodig?

"Op directieniveau denkt Waterweg Wonen in toenemende mate in termen als 'de klant als maat'. Voor mijn gevoel zijn de medewerkers van de onderliggende afdelingen hier nog niet helemaal van doordrongen. Klantgerichtheid houdt meer in dan volgens de KWH-richtlijnen op tijd de telefoon opnemen. Medewerkers moeten hier ook een vervolg aan geven door zaken netjes en naar tevredenheid van bewoners af te handelen. We maken ons wel eens ongerust over het toekomstige sociale huurbeleid. Ook in dit beleid moeten

woningen betaalbaar blijven voor mensen die net boven modaal leven, zoals jonge gezinnen en starters. Het is toch niet de bedoeling, dat driekwart van het aantal huurders in de subsidiesfeer terecht komt. Ons advies aan Waterweg Wonen is: verkoop of sloop niet teveel woningen. Opknappen van betaalbare huurwoningen en een uitgebalanceerd beheerbeleid van de bijbehorende leefomgeving is een belangrijke optie."

4. Hoe gaat u samen met Waterweg Wonen hieraan een steentje bijdragen?

"Een steentje bijdragen is lichtjes uitgedrukt. De aandachtspunten die ik aankaart zijn voor de huurdersraad echte betonblokken. Wij doen ons best om op te komen voor de belangen van onze huurders en vinden dat Waterweg Wonen het huurgeld moet besteden in het belang van de huurders en niet om allerlei ambitieuze plannen te bekostigen en geld te besteden aan zaken die eigenlijk de gemeente dient te financieren."

Huursubsidie

In 2005 hebben 3.402 huurders subsidie via huurmatiging ontvangen. Daarnaast zijn er nog huurders die rechtstreeks hun subsidie via het ministerie ontvangen.

Huurachterstanden

De totale huurachterstand van de groep zittende bewoners bedroeg eind 2005 0,85 procent van de bruto huur-opbrengst. In 2004 was dit 0,83 procent. De huurachterstand van de groep vertrokken huurders steeg van 1,02 procent naar 1,30 procent aan het eind van 2005.

Ontruimingen

In 2005 werden 173 ontruimingen aangezegd bij huurders. De meeste aanzeggingen hadden direct te maken met huurachterstand. Slechts in vier gevallen was overlast de aanleiding. Uiteindelijk liet Waterweg Wonen 91 woningen ontruimen (53 procent van de aanzeggingen). Dit komt overeen met het aantal ontruimingen in 2004.

Laatste Kans Beleid

In februari 2005 heeft Waterweg Wonen samen met de gemeente Vlaardingen het nieuwe Laatste Kans Beleid in een convenant vastgelegd. Het doel is om huurders met geldproblemen zo vroeg mogelijk te helpen hun (huur)schulden te regelen. Het Laatste Kans Project (LKP) biedt een 'vangnet' voor huurders die dreigen uit hun huis te worden gezet. De nieuwe werkwijze leidde in ieder geval tot een lichte daling van het aantal ontruimingen in 2005. Landelijk is een omgekeerde tendens te zien.

In Maaskoepelverband heeft Waterweg Wonen in 2005 samen met enkele andere corporaties de voortrekkersrol genomen voor een regionaal vangnet voor ontruimde huishoudens. Deze regeling vormt het sluitstuk van een adequaat preventieproject om 'uithuiszettingen' te voorkomen.

Woonruimteverdeling

Net als de overige gemeenten en corporaties in de stadsregio Rotterdam werkt Waterweg Wonen sinds 1 januari 2005 met een nieuwe systematiek voor de verdeling van woonruimte. Maximaal 25 procent van de vrijgekomen woningen is bestemd voor tweede fase urgente woningzoekenden, tweede fase herhuisvestingskandidaten en bijzondere doelgroepen. Bij maximaal 15 procent van de vrijgekomen woningen mag Waterweg Wonen eisen stellen aan inkomen, grootte van het huishouden en leeftijd. Daarnaast is 15 procent



cent speciaal bedoeld voor seniorenhuisvesting en 5 procent voor grote gezinnen. Op maximaal 40 procent van de vrijkomende woningen mag iedereen reageren. Met collega-corporatie Woningstichting Samenwerking hebben we de ervaringen van het eerste half jaar onder de loep genomen. De conclusie is dat de nieuwe systematiek redelijk functioneert.

Waterweg Wonen zou graag meer dan de afgesproken 15 procent aan sturingsruimte willen hebben om de primaire doelgroep bij voorrang te huisvesten. Daarnaast signaleren we dat de corporaties in het grootstedelijk gebied de meeste doelgroephuishoudens huisvesten en de randgemeenten de minste. Deze cijfers zijn precies omgekeerd aan de doelstellingen van het regionale beleid. Op korte termijn verwachten we geen omslag.

Onderhoud

Goed onderhoud aan woningen heeft een positief effect op het woongenot van onze huurders. Per complex hebben we het benodigde onderhoudsniveau op papier gezet. We baseren ons daarbij op de vastgestelde kwaliteitsniveaus in het Strategisch Voorraadbeleid. Waterweg Wonen maakt onderscheid in planmatig onderhoud en mutatie- & reparatieonderhoud.

Uitgaven

Aan planmatig onderhoud gaven we in 2005 bijna tien miljoen euro uit. De grootste uitgavenposten waren: schilderwerk, verharding van terreinen, vervangen van bergingen, individuele CV ketelvervanging, liftwerk-

zaamheden en dakwerkzaamheden.

Met zo'n anderhalf miljoen euro lagen de uitgaven aan mutatieonderhoud aanzienlijk lager dan het begrote bedrag en de uitgaven in 2004. Met een uitgave van ruim tweeënhalf miljoen euro is het budget voor reparatieonderhoud met ongeveer 5 procent overschreden. Dit bedrag komt overeen met dat van 2004.

Meerjarenonderhoudsbegroting

In 2005 hebben we de methodiek voor conditiemetingen en de verwerking hiervan in de meerjarenonderhoudsbegroting intact gelaten. Elk jaar meten we uitvoerig de conditie van 1/3 van het bezit, zodat in drie jaar het volledige bezit is gemeten.

Arbowetgeving

Wat betreft de nieuwe Arboregels 'Werken op hoogte' heeft Waterweg Wonen in 2005 opnieuw een stap voorwaarts gezet. In de loop van 2006 zullen we onze werkzaamheden afronden. Monteurs en dakdekkers beschikken dan op grote hoogte over een veilige werkomgeving. Deze voorzieningen lopen uiteen van extra verlichting bij liften tot valbeveiligingssystemen op daken.

Servicedienst

Op 1 juli 2005 ging de servicedienst nieuwe stijl van start. Sinds deze datum voeren onze medewerkers niet alleen onderhoudstaken en kleine reparaties uit, ook zijn zij verantwoordelijk voor het sleutelbeheer en de controle van gas/water en elektra. De servicedienst richt zijn pijlen op zowel kwaliteit als kortere responstijden (KWH-norm).

Verkoop bestaand bezit

Overeenkomstig de doelstellingen in het SVB verkoopt Waterweg Wonen een deel van haar bestaande woningvoorraad. Zo komt er niet alleen budget vrij om te investeren in nieuwbouwprojecten, ook kunnen minder draagkrachtige doelgroepen nu tegen gereduceerd tarief een woning kopen. Maximaal 49 procent van de voor verkoop aangewezen complexen hiervan verkopen we op individuele basis, het restant aan instellingen zoals het Wooninvesteringsfonds. In 2005 deed Waterweg Wonen 515 woningen in de verkoop. In totaal verkochten we 96 woningen. De prijs van de verkochte woningen bedroeg minimaal negentig procent van de

onderhandse vrije verkoopwaarde. Waterweg Wonen probeert huurders ook enthousiast te maken voor het kopen van een lege woning op de vrije markt. In 24 procent van de in totaal 96 transacties is dit gerealiseerd.

Nieuwbouw en andere projecten

De vastgoedstrategie van Waterweg Wonen gaat uit van een transformatie van de woningvoorraad. Deze metamorfose kan alleen plaatsvinden met forse ingrepen, deels door renovatie van het bestaande bezit en deels door nieuwbouw (vaak voorafgegaan door sloop). De transformatie is in sommige gebieden zo ingrijpend, dat Waterweg Wonen ook een bijdrage levert aan de gebiedsontwikkeling van het betreffende gebied. Hierover hebben we met de gemeente Vlaardingen afspraken gemaakt.

Op basis van het in 2004 vastgestelde SVB hebben we in 2005 een groot aantal projecten voorbereid en uitgevoerd.

Werk in voorbereiding

De voorbereidende werkzaamheden voor de projecten in Babberspolder-Oost, Buizengat en Ex-Libris bevinden zich in een afrondende fase. In Holy-Zuidoost hebben we in 2005 de weg geplaveid om een aantal grootscheepse renovatieprojecten in 2006 succesvol te laten verlopen. De appartementencomplexen uit de jaren vijftig van de vorige eeuw ondergaan een complete metamorfose of krijgen een fikse opknapbeurt.

Werk in uitvoering

Bij het nieuwbouwproject EVEN in de Adriaan Pauwstraat is in juni 2005 de eerste paal de grond ingegaan. Op deze locatie herrijzen niet alleen 146 sociale huurwoningen, ook brengt de Stichting Zorgcombinatie Nieuwe Maas Wonen (ZNM) dertig dementerende ouderen onder in de bovenste drie woonlagen. Op de begane grond zijn een apotheek en huisartsenpraktijk voorzien. Ook heeft Waterweg Wonen in 2005 de grondexploitatie voor huurwoningen afgerond in de Fannius Scholtenstraat en de Schimmelpenninckstraat in Babberspolder-Oost. Verder zijn we gestart met opknapbeurten van de PMS galerijwoningen en STW portiekwoningen in Holy-Zuidoost en een instandhoudingbeurt van de De Laat eengezinswoningen. In juli 2005 gaven we het startsein voor de renovatie van 124 eengezinswoningen en 510 portiekwoningen in Babberspolder-Oost (Muwi-I)

die tot november 2006 duurt. Tenslotte hebben we afgelopen jaar de voorbereidingen getroffen voor de renovatie van 150 appartementen in het complex Madridweg in de Hoofdstedenbuurt.

Wonen en Zorg

Waterweg Wonen wil wonen, zorg en welzijn samen op laten gaan. Bij de ontwikkeling van woonzorgwoningen en woonzorgproducten werken we samen met zorg- en welzijnsinstanties en de gemeente. In deze samenwerkingsverbanden vervullen we een initiërende en faciliterende rol. De regie en de verantwoordelijkheid voor het beleid en de uiteindelijke zorgverlening liggen bij de gemeente Vlaarding en de zorgverlenende instanties.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Waterweg Wonen ziet het huisvesten van groepen die extra zorg nodig hebben, zoals gehandicapten, ex-drugsverslaafden, dak- en thuislozen, (ex-)psychiatrische patiënten als haar verantwoordelijkheid. Om huisvesting van deze doelgroepen te realiseren, werkt Waterweg Wonen nauw samen met (zorg)instellingen. In vergelijking met 2004 verhuurden we 18 extra woningen aan bijzondere doelgroepen.

Groepsgewijze huisvesting bijzondere doelgroepen

Waterweg Wonen heeft zich afgelopen jaar ook intensief ingezet voor twee bijzondere projecten: de huisvesting voor dak- en thuislozen en woonhavens voor dementerende ouderen. Voor de opvang van zestig dak- en thuislozen is het voormalig GAK-gebouw aangewezen. Vooruitlopend op de herontwikkeling hiervan hebben we voor urgente problemen een locatie met portocabins ontwikkeld. Voor de huisvesting van de dementerende ouderen hebben we met de ZNM overeenstemming bereikt over de verhuur van drie verdiepingen voor zes woonhavens aan de Adriaan Pauwstraat. Met de nieuwe, overzichtelijke woonomgeving met gedeelde huiskamer en een eigen slaap/zitkamer geven we gehoor aan de roep om meer differentiatie in het woonaanbod voor ouderen.

Waterweg Wonen bespreekt met Steinmetz Zorg en Onderwijs de mogelijkheden van samenwerking. Steinmetz biedt zorg en onderwijs aan kinderen en volwassenen met een lichamelijke of meervoudige handicap, of met hersenletsel na ongeval of ziekte. Steinmetz

wil samen met Waterweg Wonen een project realiseren voor ongeveer twintig cliënten die op de wachtlijst staan. In 2006 intensiveren we deze samenwerking.

Kwaliteitsbeleid voor senioren en mensen met een lichamelijke beperking

Op verzoek van de Raad van Toezicht voeren we de aanpak van een aantal seniorencomplexen in versneld tempo uit. Het gaat om 14 complexen die kleine of grotere aanpassingen ondergaan. Hiermee lopen we ongeveer vier jaar voor op de tijdsplanning in het SVB-2004. In 2005 zijn we gestart met de voorbereidingen van het uitvoeringsplan van het 'sterrenstelsel'. Hoe meer sterren, hoe toegankelijker de woning. In totaal waren eind 2005 5.552 woningen (ruim 40 procent van het totale woningbezit) toegankelijk, ofwel bereikbaar zonder trap. Hiervan zijn bijna 1250 woningen bovendien minimaal voor een rollator toe- en doorgankelijk en soms zelfs voor een rolstoel.

Samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen

Overdracht ZNM

In november 2004 gaf ZNM te kennen het beheer van 749 woningen over te willen dragen aan Waterweg Wonen. Het jaar 2005 stond grotendeels in het teken van de voorbereidingen van de officiële overdracht op 1 januari 2006. De verschillen in geschiedenis, cultuur en werkwijze vormden uitdagingen bij dit proces. We konden het voorbereidingstraject eind 2005 op positieve wijze afronden.

Samenwerking wonen, zorg en welzijn in Vlaarding

Het in 2004 gesloten samenwerkingsverband tussen vier zorg- en welzijnsinstellingen en Waterweg Wonen kreeg in april 2005 een passend vervolg. Samen met acht andere partijen (corporatie, zorg- en welzijnsinstellingen) en de gemeente Vlaarding sloten we een convenant Wonen, zorg en welzijn. Gezamenlijk geven we vorm, inhoud en richting aan de kwantiteit en kwaliteit van een levensloopbestendige stad.

Samenwerkingsproject ROG en Waterweg Wonen

Het aantal WVG-cliënten zal de komende jaren door onder andere vergrijzing en de verschuiving van intramurale naar extramurale zorg toenemen. Daarom werkt Waterweg Wonen in de periode 2005 - 2010 nauw samen

met de Regionale Organisatie Gehandicaptenvoorzieningen (ROG). Gezamenlijk hebben we al verschillende projecten opgezet voor senioren en mensen met een fysieke functiebeperking. Het aanpassen van seniorencomplexen is hier een goed voorbeeld van.

Pilot Woonwelzijnsteam Holy-Zuidoost

In samenwerking met de Stichting Ouderenwerk Nieuwe Waterweg Noord is Waterweg Wonen in Holy-Zuidoost een project gestart dat dient ter ondersteuning van ouderen bij de herstructurering van de wijk. Via een wekelijks spreekuur hopen we een beter inzicht te krijgen in de behoeften van senioren bij herstructurering.

Dienstenpakketten

In de voorbereiding van de overdracht van het beheer van de ZNM-complexen hebben we in samenwerking met Zorgcombinatie Nieuwe Maas een woon/zorg-abonnement geïntroduceerd. Het uitgangspunt hiervan is dat de huidige huurder over dezelfde dienstverlening en zorg blijft beschikken.

Woonzorgwelzijnsconcepten

Project Gezonde Zorg

In 2005 hebben we vervolg gegeven aan het in 2004 opgestarte project 'Gezonde zorg'. Met dit project willen we de mogelijkheden van 55-plussers verbeteren om langer in eigen huis te blijven wonen. Het project 'Gezonde zorg' is een samenwerkingsverband tussen vier partijen: Zorgcombinatie Nieuwe Maas-Wonen, Thuiszorg Nieuwe Waterweg Noord, Stichting Ouderenwerk Nieuwe Waterweg Noord en Waterweg Wonen. Het project 'Gezonde Zorg' bestond uit drie deelprojecten: Veiligheid & domotica, Informatieloketten Wonen, zorg & welzijn en Zelfbeoordelingsinstrument.

Allereerst vergemakkelijken elektrische apparaten en netwerken in een domoticawoning de zorgtaken, communicatie, ontspanning en andere huiselijke bezigheden van bewoners. Zodoende kunnen ze langer zelfstandig blijven wonen. Daarnaast geven de informatieloketten onafhankelijke informatie over alle mogelijke instellingen in en (zo nodig) buiten de regio. Om de kwaliteit van zorg te verbeteren maken deze loketten onder andere gebruik van Zelfbeoordelinginstrumenten (ZBI's).

Product- en dienstontwikkeling

Waterweg Wonen ontwikkelt meerdere producten en diensten die in het verlengde liggen van vastgoed. De wensen van onze klanten reiken immers vaak verder dan vastgoed alleen. Via enquêtes en andere onderzoeken blijven we deze wensen in kaart brengen. Ook bestaande producten houden we regelmatig tegen het licht. Speciale aandacht hebben we besteed aan ons beleid voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) en de specifieke kluswensen van individuele klanten.

Inbraakpreventie

Waterweg Wonen voorziet alle woningen vanaf klasse 1 van hang- en sluitwerk dat voldoet aan de eisen van het politiekeurmerk.

Plaatsing schotelantennes

In 2005 hebben we regels vastgesteld voor het plaatsen van een schotelantenne. Wij vinden het namelijk belangrijk dat de bevestiging hiervan geen schade aan de gevels of gevaar voor de voorbijgangers oplevert. Overigens had Waterweg Wonen met een Gemeenschappelijke satellietontvangst (GSO) een goed alternatief in huis voor individuele schotelantennes. Een pilot was in 2005 succesvol, totdat de stadsregio de subsidie introk.

Sociale klimaatschets

Na een grondige analyse van het sociale klimaat in de Hoofdstedenbuurt stelde Waterweg Wonen een 10-puntenplan op waarmee de werkgroep Leefbaarheid en beheer in 2006 aan de slag gaat. Ook voor de Westwijk is een sociale klimaatschets opgesteld.

Actualisering door nieuwe huurrecht

In nauwe samenwerking met de RMWL heeft Waterweg Wonen het huurreglement, het onderhouds-ABC, het serviceabonnement en het ZAV-beleid herzien. Over alle onderwerpen zijn in 2005 nieuwe brochures verschenen.

Miriam Reeders (31) is kunstenares van beroep. In 2005 kreeg zij van Waterweg Wonen het verzoek om een kunstwerk te vervaardigen voor de entreehal van de Marnixflat te Vlaardingen. Enthousiast ging zij samen met de bewoners aan het werk. Het resultaat van hun gezamenlijke inspanningen mag er zijn. Eind april 2006 is het kunstwerk met de veelzeggende naam 'De Wonderbaarlijke Verhalen van Marnix de Ontdekkingsreiziger' onthuld.



Het gezichtspunt van...

Miriam Reeders

1. Met welk 'gezicht' van Waterweg Wonen hebt u afgelopen jaar het meeste te maken gehad? Hoe was de rolverdeling?

"Het gezicht van Waterweg Wonen waar ik vooral mee te maken heb gehad is het gezicht dat zich richt op het kunstbeleid. In de praktijk is dat het gezicht van beleids-medewerker Ingrid Breek. Vorig jaar juni ben ik benaderd naar aanleiding van een kunstwerk dat ik in een gezondheidscentrum in Pendrecht (Rotterdam) maakte. Zij nodigde me uit om een schetsopdracht te maken voor de entreehal van de Marnixflat in Vlaardingen. Belangrijk aspect van de opdracht was dat de bewoners op de een of andere manier konden participeren in het werk. Ik heb een ontwerp gemaakt met als naam 'De Wonderbaarlijke Verhalen van Marnix de Ontdekkingsreiziger'. Op basis van dat ontwerp kreeg ik de opdracht het kunstwerk daadwerkelijk uit te voeren. Op 28 april 2006 is het onthuld.

2. Welke resultaten hebt u gezamenlijk geboekt?

"Het kunstwerk 'De Wonderbaarlijke Verhalen van Marnix de Ontdekkings-reiziger' is het resultaat. Het werk is een overzichtstentoonstelling in 90 verhalen, 50 tekeningen, 30 ingelijste foto's en 68 gietharsobjecten. Ik heb de bewoners benaderd vanuit het idee dat ik een ontdekkingsreiziger ben op zoek naar verborgen verhalen. Ook gaf ik aan dat iedereen eigenlijk ontdekkingsreiziger van zijn eigen leven is. Vervolgens heb ik ze gevraagd of ze mij misschien een persoonlijke ontdekking wilden vertellen. Dit kon een ontdekking zijn

die ze tijdens een vakantie of een dagje strand hadden gedaan. Deze ontdekking schreef ik uit tot een verhaal met de ontdekkingsreiziger Marnix in de hoofdrol. Soms had iemand een souvenir, daar maakte ik dan een foto van. Soms zocht ik zelf een bijpassend souvenir en dat liet ik dan in giethars gieten, zodat het een object werd. Bij vijftig verhalen heb ik een tekening gemaakt. De verhalen en tekeningen zijn op aluminium bordjes gedrukt.

De bewonersverhalen vormen samen de biografie van Marnix de ontdekkings-reiziger. Het resultaat dat we samen hebben geboekt is dat Marnix de ontdekkingsreiziger nu in de Marnixflat te vinden is. Het belangrijkste resultaat dat ik geboekt heb is dat de bewoners het kunstwerk echt omarmd hebben en er trots op zijn. In eerste instantie waren ze nogal huiverig voor het idee. Natuurlijk kan ik een kunstwerk mooi vinden. Veel belangrijker is dat zij het ook waarderen."

3. Als u voor Waterweg Wonen in de spiegel zou mogen kijken, welke punten hebben dan in 2006 extra aandacht nodig?

"Dat is voor mij lastig te zeggen, ik ken Waterweg Wonen immers alleen als opdrachtgever?

Ik vind het wat makkelijk om te zeggen: er moet meer kunst in de wijken komen. Belangrijker is wat voor kunst er dan in de wijken komt. Volgens mij moet je iets zoeken dat betrokkenheid creëert, dat mensen met elkaar (en met het kunstwerk) verbindt. Dat is tenminste mijn uitgangspunt bij een opdracht. Het is voor mij essentieel dat mensen zeggen: 'Hé daar heb ik ook een bijdrage aan geleverd'.

Ik denk dat Waterweg Wonen al behoorlijk aan de weg timmert met het idee dat kunst ingezet kan worden om een wijk leefbaarder te maken. Maar het kan altijd beter. Ik denk dat kunst heel specifiek een functie in een stad of een dorp kan hebben. Zowel in een straat, in een wijk als in een gemeenschap. Niet als een stoplap maar met als uitgangspunt om de betrokkenheid tussen mensen te vergroten."

4. Hoe gaat u samen met Waterweg Wonen hieraan een steentje bijdragen?

"Als kunstenaar is het mijn verantwoordelijkheid om een kunstwerk te maken dat iets zegt over de straat of de buurt waarin het staat. Iets waar bewoners bij betrokken worden. Ik kan er wel mijn eigen artistieke bronzen paal neer zetten, maar wat zegt dat nou? Ik wil graag iets maken waarmee mensen zich mee kunnen identificeren. Zij moeten er tenslotte tegen aan kijken. Het is prettig als ze zeggen: 'Hé dat heb ik ook, dat ken ik, wat leuk!' Dus ik zou tegen Waterweg Wonen willen zeggen: zet mij maar in!"

Oog voor maatschappelijk ondernemen

Werken aan duurzame, rendabele oplossingen

Als woningcorporatie voelt Waterweg Wonen zich sterk verantwoordelijk voor haar maatschappelijke taak: het huisvesten van mensen met een laag inkomen en het bieden van passende woonruimte aan kwetsbare groepen. Om deze primaire doelgroepen op maat te bedienen, is het belangrijk dat we maatschappelijke ontwikkelingen scherp in de gaten houden. Vanzelfsprekend is het maatschappelijk rendement niet onze enige drijfveer. Ook het economisch rendement dat we met onze inspanningen behalen, is van groot belang. Daarom is het zaak dat we bij beide begrippen een vinger aan de pols houden. Toekomstige ontwikkelingen zullen daarbij gebaat zijn.

Maatschappelijk rendement

Als moderne woningcorporatie willen wij graag een positieve bijdrage leveren op maatschappelijk terrein. Zo kunnen we namelijk uiting geven aan het duurzame karakter van onze organisatie en de keuzes voor de toekomst. Daarom investeren wij in zaken die een maatschappelijke betekenis hebben. Voorbeelden hiervan zijn

de huurprijzen (ver onder de 100 procent), het aandeel betaalbare woningen (nog 90 procent van onze totale voorraad) en de ontwikkeling van woonzorgconcepten.

Leefbaarheid

Ook leefbaarheid is een belangrijk thema op de maatschappelijke agenda van Waterweg Wonen. Het is immers prettiger wonen in een wijk die aantrekkelijk, sociaal solide en veilig is. Vanzelfsprekend delen we de verantwoordelijkheid voor dit thema met bewoners, gemeente en politie.

In 2005 hebben we onze leefbaarheidsjaarplannen voor gekwalificeerd advies voorgelegd aan het bestuur van de RMWL. Verder spraken we af om begin 2006 een nieuwe nulmeting van de leefbaarheidsmonitor Lemon uit te voeren. De uitslag hiervan gebruiken we voor analyse, begroting en afstemming van de procesvorm. Tenslotte stonden in 2005 weer vele leefbaarheidsprojecten op het programma. We lichten er twee voorbeelden uit.

Watch Out!

Watch Out! is een tweejarig project waarvoor gemeente, politie en Waterweg Wonen de handen ineen heb-







ben geslagen. Jonge uitkeringsgerechtigden volgen afwisselend een opleiding beveiliging en werken als beveiligingsmedewerker in de herstructureringsgebieden Babbers-polder-Oost en Holy-Zuidoost. Uiteindelijk krijgen ze een vaste baan. Dankzij Watch Out! is het gevoel van veiligheid onder bewoners, ondernemers en winkelbezoekers toegenomen.

Eksterlaan

Na overleg met de bewonerscommissie heeft Waterweg Wonen samen met het Steunpunt Wonen een leefbaarheidsproject opgezet in de Eksterlaan. Sommige bewoners hebben moeite met de grote instroom van jonge gezinnen en allochtonen en het dreigende vertrek van huurders van het eerste uur. Doelstelling van het project is dat bewoners elkaar beter leren kennen. Flatbewoners die respect hebben voor elkaars leefstijlen, voelen zich beter thuis in hun flat en zijn meer betrokken bij hun directe woonomgeving.

Overlastbeleid

Waterweg Wonen heeft ervoor gekozen om overlast structureel aan te pakken. Daarvoor hebben we een team van overlastconsulenten in het leven geroe-

pen. De teamleden richten hun pijlen systematisch op 'objectieve' overlast, met andere woorden: overlast die de meeste mensen redelijkerwijs als hinderlijk ervaren. Mogelijke oplossingen zijn: bemiddeling tussen betrokken partijen en het zonodig in gang zetten van het juridische traject dat zich richt op ontbinding van de huurovereenkomst. De overlastconsulenten werken nauw samen met politie en hulpverlenende instanties, zoals het RIAGG, de GGD en de GGZ.

In 2005 heeft Waterweg Wonen 295 klachten in behandeling genomen. 27 procent hebben we binnen een periode van drie maanden afgehandeld. In 54 procent van de gevallen ging het om geluidsoverlast.

Kunst en cultuur

Waterweg Wonen maakt kunst- en cultuurbudgetten vrij om de kwaliteit van de samenleving te versterken. Voorop staat dat de initiatieven beantwoorden aan de vraag van de Vlaardingers. Zo heeft de kunstcommissie in Holy-Zuidoost kunstenaar Sander Rood uit Alkmaar gekozen om een schetsontwerp te maken voor het project kunst in de wijk. Daarnaast maakt kunstenaar Mark Ruygrok voor het eerste nieuwbouwproject ('EVEN') in Babberspolder-Oost een kunstwerk dat als blikvanger



zal gaan fungeren: de letters EVEN krijgen een prominente plaats onder de toren van de nieuwbouw. Tenslotte ontwierp kunstenaar Mirjam Reeders speciaal voor de gerenoveerde entrees van de Marnixflat in de Westwijk het kunstproject 'De Wonderbaarlijke Verhalen van Marnix de Ontdekkingsreiziger'. Kenmerkend is dat zij zich daarbij baseert op de reizen die bewoners hebben gemaakt. (Lees ook het interview met de kunstenaar op pagina 26.)

Samenwerken

In de uitvoering van haar maatschappelijke taak staat Waterweg Wonen er niet alleen voor. Zo onderhouden we intensieve contacten met huurders en werken we ook samen met de gemeente, collega-corporaties en andere instellingen, bijvoorbeeld in de zorgsector.

Gemeente Vlaardingen

Met de gemeente Vlaardingen zou Waterweg Wonen graag een samenwerkings-overeenkomst op lokaal niveau afsluiten. Zonder overeenkomst blijven we ons afvragen of onze voorgenomen investeringen (o.a. sloop, renovatie, nieuwbouw en zorg-/welzijnscomponenten) in de periode 2010-2014 aansluiten bij de gemeentelijke ambities.

Eind 2005 heeft Waterweg Wonen samen met Woningstichting Samenwerking haar ambities aan de gemeente gepresenteerd. Deze presentatie bevat ook onze verwachtingen op planologisch-juridisch gebied. We verwachten dat we gezamenlijk in 2006 een samenwerkingsovereenkomst kunnen ondertekenen. De gemeente heeft immers al belangrijke stappen voor gebiedsgerichte meerjarige investeringsprogramma's gezet. Daarnaast kunnen we de uitkomsten van de woon-zorg-welzijnszones prima in het ISV-programma verweven.

Luchtkwaliteit

De luchtkwaliteit in verband met de fijnstofproblematiek blijft een lastige component en dus een onzekere factor voor de bouwplannen van Waterweg Wonen. Niettemin tonen recente inzichten en metingen aan dat de problematiek zich minder ernstig laat aanzien dan oorspronkelijk verwacht.

Andere corporaties/Maaskoepel

Waterweg Wonen werkte in 2005 binnen de Maaskoepel samen met andere corporaties in de regio. Afgelopen

jaar verscheen opnieuw een Palet van de Woningmarkt, een datasysteem met de kenmerken van het woningbezit van de aangesloten corporaties. Deze keer bevat het datasysteem voor het eerst informatie over voorgenomen sloop, nieuwbouw, renovatie en verkoopactiviteiten.

Urgentie-instituut

Eind 2005 hebben de gemeente Rotterdam en de corporaties uit Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Hoek van Holland (MVSH) een intentieverklaring getekend. Daarin verklaren zich bereid om een intergemeentelijke urgentie-organisatie op te zetten. Momenteel participeert Waterweg Wonen in het MVSH-samenwerkingsverband. Waterweg Wonen streeft naar een regiobreed urgentie-instituut en ziet de aansluiting van Rotterdam als een belangrijke mijlpaal. Met deze uitbreiding kunnen we onze klanten nog consequenter bedienen.

Illegale bewoning

Op verzoek van het College van B&W heeft Waterweg Wonen in 2005 drie succesvolle interventieacties uitgevoerd ter bestrijding van (woon)fraude. Bij deze interventies in Holy-Zuidoost, Babberspolder-Oost en de Westwijk hebben we intensief samengewerkt met politie, Welzijn (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), Burgerzaken, Samenwerking en de GGD. Omdat de acties een preventieve werking hebben, zijn we van plan om in 2006 tien tot twaalf acties te houden.



A close-up portrait of a middle-aged man with grey, wavy hair and black-rimmed glasses. He is looking directly at the camera with a slight smile. He is wearing a white collared shirt under a dark blue sweater. The background is a solid blue color.

Het gezichtspunt van...

Ben van der Velde

Ben van der Velde (57) zit namens Groen Links als wethouder in het college van B&W van de gemeente Vlaardingen. Daarvoor was hij jarenlang als gemeenteraadslid actief. Tot zijn portefeuille horen onderwerpen als Sport & Recreatie, Kunst & Cultuur, Grondzaken & Vastgoed en Verkeer & Milieu.

1. Met welk 'gezicht' van Waterweg Wonen hebt u afgelopen jaar het meeste te maken gehad? Hoe was de rolverdeling?

"Als wethouder kom ik Waterweg Wonen in verschillende hoedanigheden tegen. Allereerst onderhoud ik als collegelid contacten met Waterweg Wonen over zowel de woonruimteverdeling in Vlaardingen als de herstructurering van een aantal naoorlogse wijken. Als gemeente hebben we geen huizen in ons bezit, daarom zijn we aangewezen op samenwerking met corporaties. Vooral Waterweg Wonen is eigenaar van een aantal goedkope woningen. Verder heb ik als wethouder van Kunst & Cultuur goede ervaringen opgedaan met een kunstproject in Holy-Zuidoost waarbij de kunstenaar samen met de bewoners een kunstwerk realiseert. Tenslotte werk ik samen met Waterweg Wonen aan de herstructurering van sportaccommodaties in Vlaardingen. Doordat Waterweg Wonen een garantie afgeeft dat zij de accommodatie voor vijf jaar huren, krijgen verenigingen geld van de bank om hun kantine of kleedlokalen te renoveren."

2. Welke resultaten hebt u gezamenlijk geboekt?

"De herstructurering van Babberspolder-Oost is een sprekend voorbeeld van onze samenwerking. Bij dit op voorhand lastige project hebben we tot dusverre mooie resultaten geboekt. Zo staat het eerste bouwproject volop in de steigers. Ook in de Westwijk hebben we de juiste balans gevonden tussen renoveren, slopen en nieuwbouw. Ik vraag me wel eens af of we voldoende goedkope woningen overhouden. Daarbij besef ik heel goed dat we niet voor de eeuwigheid bouwen. Inzichten veranderen nu eenmaal. Als gemeente moeten we ook aan aanpassingen durven te doen. De huidige herstructureringswijken zijn daarvoor illustratief."

3. Als u voor Waterweg Wonen in de spiegel zou mogen kijken, welke punten hebben dan in 2006 extra aandacht nodig?

"Het deel van de Westwijk dat nog niet geherstructureerd is, schreeuwt om aandacht. Waterweg Wonen heeft nogal wat hooi op haar vork genomen met zoveel herstructureringsprojecten in kort tijdsbestek.

Ik begrijp heel goed dat ze geen ijzer met handen kunnen breken. Zo is het bouwproject Ex-Libris gesloopt, maar de grond ligt al twee jaar braak. Er zijn geen andere goedkope woningen voor in de plaats gekomen. Hopelijk gaat hier in 2006 een schop de grond in."

4. Hoe gaat u samen met Waterweg Wonen hieraan een steentje bijdragen?

"Als wethouder ben ik niet zo intensief bij de herstructureringsprojecten betrokken. Als collegelid daarentegen wel. Samen met Waterweg Wonen en de huurdersraad RMWL moeten we zorgen dat de vaart erin blijft zitten. Het is voor de stad Vlaardingen belangrijk dat we ook in de toekomst een gedifferentieerd aanbod houden. Daarnaast is het van belang dat de contacten met huidige en toekomstige huurders goed blijven. Aan beide doelstellingen moeten we met zorg aandacht besteden."

Visie op groei en innovatie

Werken aan een ontwikkelcorporatie

Waterweg Wonen dient zich voortdurend aan te passen aan haar veranderende omgeving. In de praktijk komt dat erop neer dat we innovatieve oplossingen moeten bedenken, dat we onze activiteiten en prestaties stelselmatig moeten evalueren en dat we nooit te oud zijn om te leren. Waterweg Wonen gaat bovendien uit van het principe 'de klant als maat'. Deze klantgerichte insteek stelt hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om aan deze eisen te voldoen, is het belangrijk dat onze interne organisatie zich flexibel, deskundig en ondernemend opstelt. Om dat mogelijk te maken is in 2005 een ingrijpende organisatiewijzing doorgevoerd. Deze reorganisatie ging gepaard met intensieve opleidings- en trainingstrajecten.

Veranderingen interne organisatie

Introductie klantconcept

De medewerkers van Waterweg Wonen gebruiken het motto 'De klant als maat' als richtsnoer voor hun dagelijkse handelen. Vanuit deze invalshoek hebben we in juli 2005 ook een ingrijpende organisatieverandering doorgevoerd. Met het oog op een grotere eenduidigheid kunnen klanten voortaan met al hun vragen terecht bij één centraal informatiepunt: het Woonpunt. De medewerkers van deze afdeling nemen alle contacten met klanten (post,

balie en website) voor hun rekening. Verder hebben we de integraal functionerende wijkteams vervangen door op basis van discipline ingerichte afdelingen. Behalve het Woonpunt zijn dat: Sociaal Beheer, Technisch Beheer, Techniek & Projecten en Verhuur. Om de positieve effecten van deze organisatieverandering te kunnen meten, staan voor 2006 verscheidene klanttevredenheidsonderzoeken op de agenda. Ook vroegen we in december 2005 aan een extern bureau om de reorganisatie grondig onder de loep te nemen. Het evaluatierapport verschijnt in 2006.

Personeel

De organisatieverandering had ook personele consequenties. Zo is bij vijftig medewerkers de bestaande functie vervallen. Om banenverlies te voorkomen en een soepele instroom in een nieuwe functie te bevorderen, hebben we met de vakbonden een 'Sociaal Plan' op papier gezet. Met dit plan als vangnet heeft in 2005 een ingrijpende herplaatsingsoperatie plaatsgevonden. Bovendien hebben we een verbeterteam in het leven geroepen om organisatorische kwesties afdelingsoverstijgend aan te pakken. Dankzij het verbeterteam zijn veel lopende kwesties van procedurele aard opgelost.

Nieuw informatiesysteem

Waterweg Wonen is begin 2005 overgestapt op een nieuw geautomatiseerd informatiesysteem. Dankzij een





gedegen voorbereiding is de conversie van het oude naar het nieuwe systeem voorspoedig verlopen. Ook de integratie van de aanpassingen op 1 juli 2005 was een succes.

Personeelsdeskundigheid

Opleiding, training en scholing

Waterweg Wonen investeert veel in vorming en opleiding van medewerkers. Bij voorkeur kiezen we daarbij voor een motiverend programma dat onderscheidend is voor zowel organisatie als medewerkers. Zo blijven de competenties op peil binnen een snel veranderende volkshuisvesting.

Door de reorganisatie zijn in 2005 nieuwe functies ontstaan. Om medewerkers hierop voor te bereiden hebben zij on the job trainingen gevolgd. Collectieve opleidingsplannen zijn gemaakt voor nieuwe afdelingen zoals de afdeling het Woonpunt en de afdeling Verhuur. De cursussen zijn precies op maat geschreven om aan het doel van de opleidingsvraag te kunnen voldoen. Daarnaast zijn ook individuele opleidingsplannen op papier gezet.

Zowel teamleiders/coördinatoren als het Management-team zijn in 2005 gestart met managementcursussen. Aan bod kwam onder meer de bundeling van meerdere persoonlijke leiderschapstijlen tot een effectief managementteam.

Scholingsbudget

In 2005 was voor scholing een budget beschikbaar van 330.000 euro. Dat is omgerekend 2049 euro per medewerker. Het geld is besteed aan managementcursussen, vakkenniscursussen, persoonlijke ontwikkeling en loopbaanontwikkeling. In 2005 hebben onze medewerkers 644 keer deelgenomen aan een cursus. Gemiddeld heeft iedereen dus vier cursussen gevolgd. Waterweg Wonen investeert niet alleen in euro's maar ook in menskracht. Zo mochten medewerkers de management- en vakkenniscursussen in werktijd volgen.





Het gezichtspunt van...

Simon van der Marel



Siem van der Marel (60) is sinds 2002 onafhankelijk voorzitter van de geschillencommissie van Waterweg Wonen. In 2005 ging hij zijn tweede zittingsperiode van drie jaar in. Samen met de overige leden van de geschillencommissie draagt hij zorg voor een objectieve beoordeling van klachten die bewoners aandragen.

1. Met welk 'gezicht' van Waterweg Wonen hebt u afgelopen jaar het meeste te maken gehad? Hoe was de rolverdeling?

"Vanzelfsprekend ontleent de geschillencommissie haar bestaansrecht aan het gezichtspunt van de klant. Als zelfstandig opererende commissie nemen we een onafhankelijke positie in naast Waterweg Wonen. Het is onze taak om op basis van objectieve criteria door bewoners ingediende klachten te beoordelen en in behandeling te nemen. Daarvoor vragen we de organisatie om achtergrondinformatie en nodigen we zo nodig de betrokken bewoners uit voor een hoorzitting. Op grond hiervan brengen we een advies uit aan de directeur-bestuurder van Waterweg Wonen. Daarnaast vertolken we ook nog een nevenrol door adviezen te verstrekken over preventieve maatregelen in de organisatie van Waterweg Wonen. Niet alleen bewaken we zo de kwaliteit, ook proberen we zo klachten in de toekomst te voorkomen."

2. Welke resultaten hebt u gezamenlijk geboekt?

"In 2005 zijn we als commissie elf keer bijeen geweest. Van de in totaal zestien schriftelijke klachten hebben we er zeven wel en negen niet in behandeling genomen. Veel belangrijker is dat de directeur-bestuurder onze adviezen in alle gevallen volledig overgenomen heeft. Voor mij is dat een teken dat we als geschillencommissie serieus genomen worden. De directeur-bestuurder kan de adviezen immers ook naast zich neerleggen of aanpassen."

3. Als u voor Waterweg Wonen in de spiegel zou mogen kijken, welke punten hebben dan in 2006 extra aandacht nodig?

"Waterweg Wonen streeft ernaar om een klantgerichte organisatie te zijn. Inherent hieraan is dat de organisatie zorgvuldig omgaat met klachten en helder en op tijd communiceert. Vooral als het gaat om het maken van afspraken. Ik zal een voorbeeld geven. Als Waterweg Wonen belooft om binnen veer-

tien dagen antwoord te geven, dan gaat het ten koste van de geloofwaardigheid als zij deze belofte niet nakomt. Gelukkig is de klantgerichte houding van Waterweg Wonen de laatste jaren sterk verbeterd."

4. Hoe gaat u samen met Waterweg Wonen hieraan een steentje bijdragen?

"Het is zaak om bij geschillen de vinger heel goed aan de pols te houden. Zo volgen we bij een geschil de communicatie van Waterweg Wonen met de betrokken bewoners op de voet. Ook nadat we een advies hebben gegeven aan de directeur-bestuurder houden we de klacht op de agenda. Pas als de bewoner bevestigt dat het advies is uitgevoerd, zijn we tevreden. Als waarborg voor de kwaliteit van werken willen we dat deze laatste stap ook goed gezet wordt."

De waarborg voor financiële continuïteit is de hoofddoelstelling van Waterweg Wonen. Deze doelstelling loopt als een rode draad door ons handelen, onze bedrijfsprocessen en ons risicomanagement. Elk jaar zijn onze financiële pijlen gericht op een positief jaarresultaat en een gezonde balans. Alleen zo kunnen we onze doelstellingen en ambities ook op de lange termijn verwezenlijken.

Geconcludeerd mag worden dat de financiële positie van Waterweg Wonen geen reden geeft om daaraan te twijfelen.

Vanuit financieel oogpunt

Continuïteit als voorwaarde





Balans per 31 december 2005 (na resultaatbestemming)

Activa (x € 1.000,-)	2005	2004	Passiva (x € 1.000,-)	2005	2004
Vaste activa			Eigen vermogen		
Materiële vaste activa			Overige reserves	70.698	68.276
Onroerende en roerende zaken in exploitatie	247.284	252.053	Egalisatierekening		
Onroerende en roerende zaken in ontwikkeling	40.544	10.812	BWS	88	195
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	3.454	3.882	Voorzieningen	13.810	2.046
Totaal materiële vaste activa	291.282	266.747	Langlopende schulden		
Financiële vaste activa			Leningen overheid	14.935	16.249
Te vorderen BWS-subsidies	2.290	2.427	Leningen kredietinstellingen	148.392	128.480
Totaal financiële vaste activa	2.290	2.427	Waarborgsommen	129	131
Totaal vaste activa	293.572	269.174	Totaal langlopende schulden	163.456	144.860
Vlottende activa			Kortlopende schulden		
Voorraden			Leningen < 1 jaar	16.729	25.442
Onderhanden werk koopwoningen	2.403	3.393	Bank	2.404	17.623
Overige voorraden	140	153	Schulden aan leveranciers	6.948	4.500
Totaal voorraden	2.543	3.546	Pensioenen, belastingen en sociale verzekering	721	970
Vorderingen			Aangegane verplichtingen inzake onroer. en roerende zaken	26.931	4.660
Huurdebiteuren	660	496	Overige schulden	428	394
Overige debiteuren	275	126	Overlopende passiva	6.462	6.969
Overige vorderingen	10.028	50	Totaal kortlopende schulden	60.623	60.558
Overlopende activa	1.356	2.012			
Totaal vorderingen	12.319	2.684			
Liquide middelen	241	531			
Totaal vlottende activa	15.103	6.761			
Totaal activa	308.675	275.935	Totaal passiva	308.675	275.935

Winst- en verliesrekening over 2005

(Bedragen x € 1.000,-)

	Begroting 2005	Resultaat 2005	Resultaat 2004
Bedrijfsopbrengsten			
Huren	55.625	56.055	55.752
Overheidsbijdragen	140	137	190
Verkoop onroerend goed	11.827	9.194	13.314
Overige bedrijfsopbrengsten	428	1.863	1.135
Som der bedrijfsopbrengsten	68.020	67.249	70.391
Bedrijfslasten			
Afschrijving op materiële vaste activa	11.053	11.084	11.573
Overige waardeveranderingen op m.v.a.	22.434	17.629	- 4.990
Erfpacht	365	360	378
Lonen en salarissen	6.330	6.279	6.171
Pensioen en sociale lasten	1.678	1.652	1.531
Lasten onderhoud	10.040	7.080	9.060
Overige bedrijfslasten	11.778	12.677	16.704
Stelselwijziging			9.922
Som der bedrijfslasten	63.678	56.761	50.349
Bedrijfsresultaat	4.342	10.488	20.042
Rentebaten	153	810	203
Rentelasten	- 10.112	- 8.876	- 9.564
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	- 5.617	2.422	10.681
Buitengewone baten	-	-	-
Buitengewone lasten	-	-	-
Jaarresultaat	- 5.617	2.422	10.681

Kasstroomoverzicht over 2005

(Bedragen x € 1.000,-)	2005	2004
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Exploitatieresultaat	10.488	20.042
Aanpassingen voor:		
Afschrijvingen en waardeveranderingen	15.400	17.474
Veranderingen in werkkapitaal:		
Mutatie voorraden	- 289	-1.051
Mutatie vorderingen	- 9.635	- 292
Mutatie kortlopende schulden	713	- 8.174
Mutatie voorzieningen	11.657	1.237
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	28.334	29.236
Ontvangen rente	810	203
Betaalde rente	- 8.876	- 9.564
	- 8.066	- 9.361
Kasstroom uit operationele activiteiten	20.268	19.875
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	- 20.769	-12.892
Mutaties aangegane verplichtingen	-	- 427
Desinvesteringen in materiële vaste activa	4.200	7.178
Afname financiële vaste activa	137	127
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	- 16.432	- 6.014
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Ontvangsten uit langlopende schulden	38.445	-
Aflossingen langlopende schulden	- 27.351	- 27.040
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	11.094	- 27.040
Netto kasstroom	14.930	- 13.179

Accountantsverklaring



Aan de Raad van Toezicht en de Directeur-bestuurder van
Stichting Waterweg Wonen te Vlaardingen

Accountantsverklaring

PricewaterhouseCoopers
Accountants N.V.
Prinses Margrietplantsoen 46
2595 BR Den Haag
Postbus 30715
2500 GS Den Haag
Telefoon (070) 342 61 11
Fax (070) 342 64 00
Directe lijn (070) 342 60 10
Directe fax (070) 342 62 91
www.pwc.com/nl

Wij hebben de in dit Jaarverslag 2005 opgenomen 'Balans per 31 december 2005' en 'Winst- en verliesrekening over 2005' van Stichting Waterweg Wonen te Vlaardingen gecontroleerd. De inhoud hiervan is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2005 van de stichting. Bij die jaarrekening hebben wij op 16 juni 2006 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt.

Het Jaarverslag 2005 is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de leiding van de stichting. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake de in dit Jaarverslag opgenomen 'Balans per 31 december 2005' en 'Winst- en verliesrekening over 2005' te verstrekken.

Wij zijn van oordeel dat de in dit Jaarverslag opgenomen 'Balans per 31 december 2005' en 'Winst- en verliesrekening over 2005' op alle van materieel belang zijnde aspecten in overeenstemming zijn met de jaarrekening waaraan deze is ontleend. Voor een beter inzicht in de financiële positie en de resultaten van de stichting en de reikwijdte van onze controle dienen de in dit Jaarverslag opgenomen 'Balans per 31 december 2005' en 'Winst- en verliesrekening over 2005' te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze zijn ontleend, alsmede met de door ons daarbij verstrekte accountantsverklaring.

Den Haag, 7 september 2006
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.



A. Sieverdink RA

AS-0422a/lp/146562/jdk/gw/hb

PricewaterhouseCoopers is de handelsnaam van onder meer de volgende vennootschappen: PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287) en PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289). Op diensten verleend door deze vennootschappen zijn Algemene Voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en ook in te zien op www.pwc.com/nl

colofon

Samenstelling en redactie

Stichting Waterweg Wonen - Vlaardingen

Bex* communicatie - Eindhoven

Ontwerp en realisatie

PanArt creatie en communicatie - Rhoon

Fotografie

PanArt creatie en communicatie - Rhoon

