

WONINGKWALITEIT KOESTEREN EN VERBETEREN

Jaarverslag 2014





INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	5
1 Schaarste eerlijk verdelen	6
2 Woningkwaliteit koesteren en verbeteren	8
3 Samenwerken in De Bilt	12
4 Klantgericht en efficiënt	16
5 Financieel gezonde organisatie	18



COLOFON

Uitgave

Woonstichting SSW
Waterman 45
3721 WE Bilthoven

Postbus 265
3730 AG De Bilt

030 220 58 33
info@ssw.nl
www.ssw.nl

DYNAMISCHE TOEKOMST



Het zijn spannende tijden. Door de nieuwe Woningwet zien woningcorporaties zich geconfronteerd met de grootste veranderingen in twintig jaar. Meer dan in het verleden zoeken we verbindingen op lokaal niveau. Dit doen we samen met huurders, met de gemeente De Bilt en met vele andere partijen in het maatschappelijke veld. Vooral de gemeente heeft in het nieuwe rijksbeleid meer invloed op ons werk dan in het verleden. Daarnaast wordt meer efficiency gevraagd: meer doen met minder middelen.

We moeten keuzes maken: wat doen we wel en wat juist niet meer. Daarbij houden we natuurlijk rekening met de maatschappelijke ontwikkelingen waarin huurders steeds mondiger worden en meer maatwerk vragen. Dat vraagt een andere vorm van service en daar spelen we op in. Klanten willen 24/7 geholpen worden en dat moeten we organiseren. Daar zijn we dus nadrukkelijk mee bezig.

We blijven ons hard maken voor voldoende en kwalitatief goede sociale huurwoningen in onze gemeente. Daarbij willen we financieel passend kunnen toewijzen, omdat we zo scheefwonen tegengaan en de kansen voor starters vergroten. Bij herstructurering en renovatie trekken we samen op met de bewoners. Zij zijn onze antenne in de wijken, zij weten wat goed voor ze is. Daar stemmen wij onze plannen op af. Een duurzame aanpak speelt altijd een grote rol.

De rijksoverheid streeft naar een participatiesamenleving en zelfredzaamheid van burgers. Dat ondersteunen wij en daarnaast blijft SSW oog houden voor de meest kwetsbare mensen in ons werkgebied. We hebben hier-

bij een signalerende rol en schakelen onze deskundige zorg- en welzijnspartners in als dat nodig is.

In 2014 zijn we voor de tweede keer gevisiteerd. Het eindoordeel van de visitatiecommissie was dat we een 'betrouwbare, degelijke en zorgvuldige volkshuisvester zijn. SSW draagt volop bij aan de lokale opgaven en wordt gezien als een betrouwbare partner. SSW past bij de lokale cultuur en wordt getypeerd als een klassieke volkshuisvester met een sterke lokale verankering'. We zijn blij met deze recensie, omdat het onze wortels in ons werkgebied laat zien. Juist deze verankering wordt de komende jaren van ons gevraagd.

Er was, is en blijft sprake van een enorme dynamiek. Onder andere door de economische crisis is de wereld om ons heen veranderd. We zijn niet bezig met de problemen van gisteren, maar werken hard aan de oplossingen van morgen en maken onze organisatie daar gereed voor. We willen een betere dienstverlening en betere volkshuisvesting tegen een lagere prijs. Dit dwingt ons om goed na te denken over de spagaat tussen de maatschappelijke opdracht, de financiële ruimte en de verwachtingen van de belangenhouders. Dit blijft een interessante uitdaging.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, flowing letters.

Ad van Zijl
directeur-bestuurder

SCHAARSTE EERLIJK VERDELEN



SSW helpt huishoudens met een smalle beurs aan onderdak in de gemeente De Bilt. We verdelen de beschikbare woningen zo eerlijk mogelijk en voorkomen dat mensen met een te hoog inkomen een te lage huur betalen. Daarnaast maken we zo min mogelijk kosten en zetten vol in op duurzaamheid.

SSW werkt in de gemeente De Bilt: Bilthoven, De Bilt, Groenekan, Hollandsche Rading, Maartensdijk en Westbroek. De gemeente telt 42.000 inwoners, in ruim 18.000 woningen. De Bilt is een aantrekkelijke groene gemeente. De vraag naar woningen is daardoor veel groter dan het aanbod. Vooral voor mensen met lagere inkomens – vaak starters en jonge gezinnen – is het lastig om een woning te huren of te kopen. Er stonden eind 2014 7.800 woningzoekenden ingeschreven. Hiervan zijn er 900 actief naar een woning op zoek. Bovendien zijn er veel woningzoekenden uit de regio die graag in de gemeente De Bilt willen wonen.

Betaalbare woningen

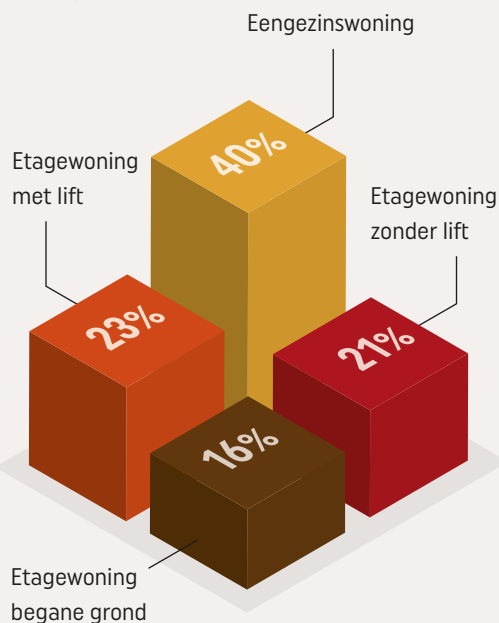
We willen mensen met een relatief laag inkomen goede huisvesting bieden omdat zij dit vaak lastig zelf kunnen regelen. De inkomens staan door de verslechterde economie onder druk en we moeten aan de andere kant onze huren met meer dan de inflatie verhogen. De betaalbaarheid van woningen komt daarom verder in het gedrang. Eind 2014 was 69 procent van ons woning-

bezit betaalbaar. Wij vinden dat wat te laag en streven naar een percentage rond de 75 procent. Zo blijft het aanbod voor mensen met een smalle beurs op een goed peil. We sturen bij de toewijzing op inkomen zodat mensen die écht een betaalbare woning nodig hebben, die ook krijgen.

Bij huurharmonisatie maakten we de volgende indeling*:

1. de (streef)huurprijs ligt onder de
€ 596 (huurtoeslaggrens)
2. de (streef)huurprijs mag stijgen tot maximaal
€ 699 (daeb-grens)
3. de (streef)huurprijs mag stijgen boven de
€ 699 (vrije sector).

Woningbezit SSW



* prijspeil 2014

Kwaliteit en huurprijzen woningbezit SSW

	SSW 2013	Referentie	Landelijk
Gemiddelde woningwaardering	164	150	141
Gemiddelde puntprijs (€)	2,96	3,15	3,26
Gemiddelde huurprijs (€)	488	479	469
Percentage van maximaal redelijke huur	62	65	68,2

Bron: Corporatie Benchmark 2014

Verhuurcijfers op een rij

	2014	2013
Woningen verhuurd	316	396
Waarvan		
• nieuwbouwwoningen	0	76
• statushouders woningen (personen)	14 (36)	5 (11)
• woningruil	8	12
• doorschuiven in eigen blok	2	6
• maatschappelijke opvang	1	2
• laatste kans beleid	0	1

Nieuwe huurders

• afkomstig uit de gemeente De Bilt	139	196
• jongeren (< 23 jaar)	9	19
• senioren (> = 65 jaar)	33	57
• alleenstaanden	189	230
• 2-persoonshuishoudens	69	74
• gezinnen	51	92
• urgent-woningzoekenden	29	24
Gemiddelde wachttijd voor een woning	8,8 jaar	7,6 jaar

Bron: WoningNet/SSW

Aandacht voor ouderen

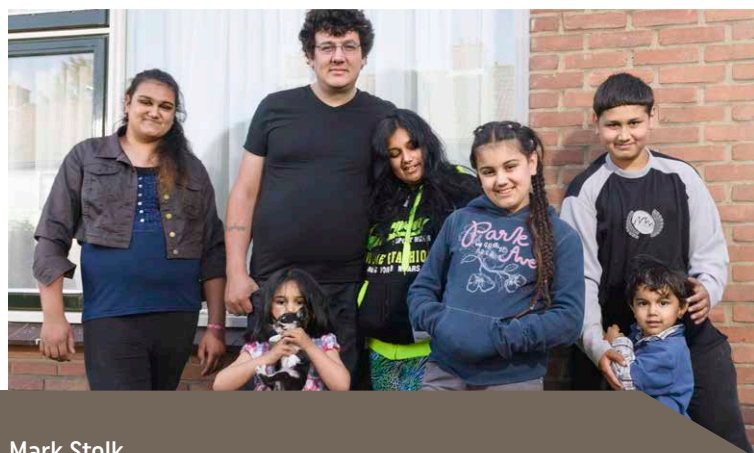
De gemeente De Bilt is sterk vergrijsd: ruim 21 procent is 65 jaar of ouder. Landelijk is dit ongeveer 15 procent. Bij onze huurders is de vergrijzing nog hoger. Ruim een derde van onze huurders is ouder dan 65 jaar. Zij wonen vaak in een eengezinswoning. Dit woningtype willen we liever verhuren aan gezinnen met kinderen.

We verleiden oudere huurders daarom om bijvoorbeeld naar een appartement te verhuizen. Dit deden we onder andere met 35 huisbezoeken aan senioren waarbij we de woonwensen in kaart brachten. Verder ontwikkelden we samen met Mijn Student een keuzemenu voor hulp en praktische ondersteuning bij verhuizing. Deelnemers kunnen bij verhuizing tot € 1.500 gebruik maken van deze ondersteuning en daarnaast betalen ze geen dubbele huur.

Het resultaat was dat alle bezochte senioren op zoek gingen naar een kleinere gelijkvloerse woning. Uiteindelijk zijn in 2014 zeven huishoudens verhuisd. We vinden dit een positief aantal en gaan in 2015 dus door met dit project. De vrijgekomen eengezinswoningen wijzen we toe binnen de gemeente, zodat de doorstroming verbetert.

Beperkt aantal woningen in de verkoop

SSW verkoopt een beperkt aantal woningen uit het bestaande bezit. Dit doen we omdat deze woningen te versnipperd in ons werkgebied liggen waardoor het onderhoud te kostbaar is. Enkele andere woningen hebben onvoldoende meerwaarde voor de volkshuisvesting in De Bilt. Het gaat in totaal om 79 woningen die we in eerste instantie aan zittende huurders aanbieden. Als een huurder geen interesse heeft, bieden we een woning te koop aan zodra hij leeg komt. De gemeente en Bewonersvereniging Woonspraak zijn akkoord met dit beleid. De verkoop startte begin 2014; uiteindelijk hebben we 11 woningen verkocht, waarvan 4 aan zittende huurders. De gemiddelde verkoopprijs bedroeg € 192.000.



Mark Stolk

'Eindelijk een woning met een tuin'

In april 2015 betrok Mark Stolk met vrouw en vijf kinderen een eengezinswoning van SSW in Maartensdijk. Daarvoor woonden zij in een vierkamerflat in het Utrechtse Overvecht. Het klinkt simpel, maar het kostte Mark en zijn vrouw acht jaar om de vurig gewenste woning te pakken te krijgen.

'Ja dat was alsmaar kijken op Woningnet. En vooral lang wachten. Maar we hadden geen keuze. Vrije sector huren is te duur voor ons. Kopen ook. Ja, in Oost-Groningen misschien of in Zeeland. Maar mijn werk is in Utrecht en in deze regio zijn koophuizen voor ons

onbetaalbaar. We zochten in de stad Utrecht, maar daar was de wachttijd twaalf jaar. Dus toen zijn we buiten de stad gaan kijken en konden wij uiteindelijk deze woning in Maartensdijk krijgen. Ja, heerlijk, lekker de tuin in; tegen je kinderen 'hup naar buiten jullie' kunnen zeggen.'

Met SSW heeft hij het goed getroffen, zegt Mark. 'Ze zijn prettig flexibel. Een verademing vergeleken bij mijn vorige huisbaas. Over een paar dingetjes zijn we nog in conclaaf, maar de woning is goed aan ons opgeleverd.'

WONINGKWALITEIT KOESTEREN EN VERBETEREN



SSW is zuinig op de bestaande woningen en we onderhouden die goed. Hierbij gebruiken we duurzame materialen en we investeren in energiebesparing. Zo blijven de woonlasten betaalbaar.

Het koesteren van ons bestaande bezit is voor huurders sowieso voordelig: als we woningen namelijk slopen, kunnen we de vervangende nieuwbouwwoning niet meer voor zo'n lage huur aanbieden.

Dagelijks onderhoud

Huurders vinden het belangrijk dat we reparatieverzoeken snel en goed afhandelen. Voor veel zaken verbinden we onze klanten daarom direct door met het bedrijf dat de reparatie uitvoert. Huurders kunnen direct een afspraak maken.

Namens SSW vraagt KWH zoveel mogelijk huurders of ze na een reparatieverzoek tevreden zijn. Huurders gaven ons in 2014 gemiddeld een 8,2.

Reparatieverzoeken	2014	2013
Aantal reparatieverzoeken	3.193	2.887
Kosten reparatieverzoeken in €	765.000	707.000
Kosten per reparatieverzoek in €	240	245
Kosten per verhuureenheid in €	150	130

Serviceabonnement geeft gemak

Gemakkelijk is het serviceabonnement. Met dit abonnement voert onze servicemedewerker klein onderhoud uit dat normaal gesproken voor rekening van de huurder komt. Eind 2014 hebben ruim 1.500 huurders zo'n abonnement. Ze betalen € 5 per maand. Zittende huurders die lid worden, betalen een entreegeld van € 30. Verder bieden we abonnementen aan voor het schoonmaken van dakgoten en voor rioolontstopping.

Mutatieonderhoud

Bij een huuropzegging maken we afspraken met de oude huurder over de staat waarin de woning wordt opgeleverd en wat er eventueel nog moet gebeuren. We geven de huurder daarmee inzicht in de kosten die we in rekening brengen als wij de werkzaamheden uitvoeren. Die afspraken en kosten leggen we tijdens de woningopname digitaal vast.

Mutatieonderhoud	2014	2013
Aantal mutaties	314	377
Mutatieonderhoud in €	665.000	674.000
Per mutatie in €	2.118	1.788
Per verhuureenheid in €	130	132

Duurzaam wonen

SSW hecht veel waarde aan duurzaamheid en energiebesparing. Ons duurzaamheidsbeleid is gebaseerd op:

- Het beheersen van de woonlasten voor onze huurders.
- Het verminderen van CO₂-uitstoot.
- Waardeontwikkeling van het vastgoed.

Bij woningrenovatie nemen we voldoende duurzaamheidsmaatregelen om het energielabel twee stappen te laten stijgen. We willen graag label C of hoger bereiken. Als de kozijnen geschikt zijn, plaatsen we isolatieglas bij huurders die dit tijdens planmatig onderhoud vragen.

Onze duurzaamheidsresultaten lopen wat achter bij de verwachtingen. We blijven optimistisch omdat we in 2016 veel woningen aanpakken. Ook gebruiken we voor nieuwe duurzaamheidsacties extra budget uit onze Toekomstvisie. Hiermee kunnen we huurverhoging beperken en daarmee maken we energiemaatregelen aantrekkelijker.

SSW stimuleert het plaatsen van zonnepanelen. Onder voorwaarden kunnen bewoners dit zelf regelen. We onderzoeken ook de collectieve inkoop van zonnepanelen. Het was eind 2014 nog niet duidelijk, hoe we dit precies gaan doen.

Onze projecten

Renovatie, nieuwbouw en duurzaamheid

Renovatie Burgemeester Van Heemstrakwartier

Het Burgemeester Van Heemstrakwartier telt een grote verscheidenheid aan bewoners en woningen. Hier ligt ook de kracht van de wijk. Het omvangrijke renovatieplan voor 190 huurwoningen hebben we uitgebreid met de bewoners besproken. Driekwart van de bewoners stemde in met de plannen.

De totale renovatie begon in 2012; eind 2014 leverden we de laatste woning op. Met het oog op de toekomstige verhuurbaarheid hebben we de woningen van binnen volledig vernieuwd. We bouwden de woningen uit of ze kregen een groot balkon. De bewoners hadden hierbij veel invloed. We voerden ook energiebesparende maatregelen uit zodat de energiekosten voor de huurder flink dalen. De woningen hebben nu energielabel A. Voor de verbeteringen betalen de huurders een huurverhoging van tussen de € 55 en € 90 per maand.

Tijdens het werk verhuisden huurders naar een wisselwoning. Het Centrum voor Woononderzoek peilde namens SSW verschillende malen de bewonerservaringen. Het gemiddelde cijfers dat bewoners over onze aanpak gaven was 7,8. Het eindresultaat scoorde maar liefst 9,7! Begin 2015 organiseerden we voor alle bewoners en betrokkenen een feest.

Nul Op De Meter-woningen

We onderzoeken of we de appartementen aan de Samuel van Houtenweg en aan de Henrica van Erpweg

kunnen renoveren naar Nul Op De Meter-woningen (NOM). Deze woningen produceren evenveel energie als een gemiddeld huishouden jaarlijks verbruikt. Voor dit soort duurzame concepten zijn subsidies beschikbaar.

Parkeergarage Melkweg opgeleverd

Aan de Melkweg hebben we een half verdiepte parkeergarage gebouwd met 25 parkeerplaatsen. De garage is bijzonder omdat scholen en jeugd uit de omgeving het dak als sportveld kunnen gebruiken. De bouw verliep volgens planning en binnen het budget. De feestelijke opening was op 22 januari 2015.

Nieuwbouw

De Bilt heeft alleen nieuwbouwmogelijkheden op inbreidingslocaties. Nieuwbouw moet passen binnen de bestaande omgeving. Deze trajecten zijn ingewikkelder dan bouwen op nieuwe locaties. In 2014 leverde SSW geen nieuwe woningen op. Wel begonnen we met de voorbereidingen van enkele nieuwe projecten.

In project Westbroek hopen we in de tweede helft van 2015 onze plannen voor de bouw van zes woningen aan te besteden. Ook dit worden Nul Op de Meter-woningen.

Op locatie De Leyen Zuid hadden we samen met zorginstelling Antroz plannen voor een nieuw verpleeghuis. Door alle veranderingen in de zorg trok Antroz zich uit het project terug. Samen met de gemeente en andere zorg- en welzijnspartijen onderzoeken we de mogelijkheid om hier 90 appartementen te bouwen die geschikt zijn voor zorg aan huis.

Voor project Melkweg in de plandelen Noord en West onderzoeken we samen met de gemeente naar alternatieven voor het oorspronkelijke plan. Door de economische omstandigheden is het eerdere plan niet meer realistisch.



A portrait of Ronald Hofstede, a middle-aged man with short brown hair, smiling and wearing a white button-down shirt. He is standing outdoors in front of a large, multi-story brick building with many windows. The background is slightly blurred, showing greenery and other parts of the building.

Ronald Hofstede

'Duurzaamheid is goed te combineren met planmatig onderhoud'

Met zijn collega's waakt opzichter projecten Ronald Hofstede over de kwaliteit van de woningen van SSW. Duurzaamheid is daarbij een begrip dat de laatste jaren hoog op de prioriteitenlijst staat, zeker nu SSW voor vier jaar 1,5 miljoen euro per jaar extra uittrekt om de duurzaamheid van de woningvoorraad te vergroten.

'Die 1,5 miljoen per jaar willen wij zo goed mogelijk gebruiken. Wanneer er in een jaar geschilderd wordt in een complex, kijken wij of isolerende beglazing gelijk kan worden meegenomen.

Dan kijken we ook of er nog andere energetische maatregelen toegepast kunnen worden om zo een hoger energielabel te verkrijgen. SSW had de afgelopen tijd een aantal sessies met een klantenpanel over duurzaamheid. Ronald: 'Dan blijkt voor de huurders 'comfort' en lagere energiekosten het belangrijkste. En er is veel belangstelling voor zonnepanelen. Ook die wens nemen wij serieus. Wij hebben ze nog niet, maar we onderzoeken de mogelijkheden en ik denk dat ze er gaan komen.'



SAMENWERKEN IN DE BILT



We vinden het belangrijk dat mensen prettig wonen. We zorgen daarom voor kwalitatief goede en goed onderhouden woningen. Voor prettige buurten en straten zorgt SSW niet alleen: dit doen we samen met bewoners, de gemeente en vele andere partners.

Goed sociaal beheer

Onze wijkbeheerders gaan voor schoon heel en veilig. Ze zijn het aanspreekpunt voor bewoners bij veiligheids- en overlastzaken en algemene regels, over bijvoorbeeld graffiti, zwerfvuil, huisvuil en het gebruik van algemene ruimtes in flats. De wijkbeheerders adviseren bewoners ook bij initiatieven die de leefbaarheid bevorderen. Ze hebben veel contact met gemeente, jongerenwerk, buurthuizen en politie.

Belangrijke activiteiten

- Verantwoordelijk voor schoonmaakwerk van de algemene ruimtes.
- Voeren van servicegesprekken met nieuwe huurders.
- Opzetten van zwerfvuilteams. Dit zijn vooral kinderen die onder begeleiding maandelijks zwerfvuil in hun eigen wijk opruimen. Ze krijgen hier een kleine vergoeding voor.

Leefbaarheidsbudget

Voor activiteiten die de leefbaarheid in wijken en in onze woongebouwen ten goede komen hebben we jaarlijks geld beschikbaar. In 2014 ging het om € 157.000 dat we gebruikten voor onder andere:

- Plaatsen van camera's op plaatsen waar vervuiling of vernieling voorkomt.
- Snoei- en tuinwerkzaamheden.
- Extra schoonmaakwerk. In dit geval waren de vervuilers niet te achterhalen en was het niet redelijk om deze kosten op andere bewoners af te wentelen.

- De begeleiding bij een laatste kans plaatsing is in 2014 succesvol afgesloten.
- Training omgaan met geld van Vitras. SSW betaalde de kosten voor de deelnemende huurders, € 25 per persoon.

Achter de voordeur

SSW komt achter de voordeur als dat nodig is. We hebben immers een signaleringsfunctie wanneer mensen hulp nodig hebben. Daarbij zoeken we naar nieuwe samenwerkingsvormen met onze huurders, de gemeente en onze welzijns- en zorgpartners.

Werkconferentie statushouders

SSW organiseerde samen met de gemeente, vluchtelingenwerk, maatschappelijk werk en zorgpartijen een conferentie over het huisvesten van vluchtelingen. Begeleiding van vluchtelingen en voorlichting aan buurtbewoners is belangrijk voor integratie en begrip. Mensen komen in een totaal nieuwe omgeving en hebben vaak een andere leefstijl. Om problemen te voorkomen, spraken alle partijen af om nauwer samen te werken. Ook het contact wordt intensiever: de conferentie wordt ieder half jaar herhaald.

Actief huurincassobeleid

SSW wil huurachterstanden zo beperkt mogelijk houden. We voeren daarom een actief incassobeleid met als uitgangspunten streng en rechtvaardig. We bieden huurders met financiële problemen eerder hulp aan. Aan de andere kant sturen we huurders die niet op tijd betalen, sneller naar de deurwaarder. Ook zoeken we samen met hulpverleners en schuldsanering naar een oplossing voor huurders met grotere financiële problemen.

Huurachterstanden per 31 december 2014

	2014	2013
Huurachterstand in procenten van de jaarhuur	0,99	1,02
Totaal bedrag aan achterstand (€)	369.000	312.000
Totaal aantal huurders met achterstand	294	315
Aantal ontruimingens wegens huurachterstand	5	5

Voorkomen woninguitzetting

Om huisuitzetting te voorkomen bezoeken onze wijkconsulenten huurders met een problematische huurachterstand. Dit leidt regelmatig tot succes.

Overlast en bemiddeling

De wijkbeheerders lossen over het algemeen de 'eenvoudige' overlastzaken op. Het begeleiden van ingewikkeldere zaken kost veel tijd en vraagt om specialisten. SSW sluit daarom medio 2015 met de uitvoerder van buurtbemiddeling Meanderomnium, de regiopolitie, gemeente De Bilt en Stichting Mens een convenant af. Buurtbemiddeling is een laagdrempelige manier van conflictoplossing tussen burgers door bemiddeling van medeburgers. Huurders ervaren buurtbemiddeling als onafhankelijk. Ze zijn daardoor eerder geneigd de aangeboden oplossingen te accepteren. SSW betaalt 50% van de kosten van buurtbemiddeling.

Bij overlast door bewoners met psychosociale problemen werken we veel samen met hulpverleningsinstanties. We overleggen ieder kwartaal met:

- Netwerk12+, onderdeel van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Netwerk12+ biedt kinderen met problemen vroegtijdige ondersteuning en hulp. De instantie bevordert verder de ketenzorg rond de kinderen.
- Actieteam Jongeren van de gemeente De Bilt. Het team signaleert groepen probleemjongeren en onderneemt actie.
- Stichting MENS 18+ overleg. Dit samenwerkingsverband zorgt voor een integrale aanpak voor mensen die meer dan één zorg- of welzijnsdienst nodig hebben.

Samen met de bewonersvertegenwoordigingen

SSW vindt het belangrijk om voortdurend met huurders in gesprek te zijn en te blijven. We ondersteunen goede bewonersorganisaties daarom van harte. Centraal staat Bewonersvereniging Woonpraak die de belangen van alle SSW-huurders behartigt; de diverse bewonerscommissies vormen per complex de vertegenwoordiging.



Trudy Maas

'De prestatieafspraken houden ons scherp'

De gemeente De Bilt en SSW zijn partners in de volkshuisvesting. In de prestatieafspraken waaronder beide partijen in oktober 2014 hun handtekening zetten, krijgt deze samenwerking vorm. Trudy Maas van de gemeente was en is betrokken bij het opstellen van de afspraken en bij het naleven daarvan.

'We hadden al eerder prestatieafspraken, maar de nieuwe zijn wat concreter. Deze lijn zetten wij voort bij het vormgeven van toekomstige prestatieafspraken. Door de nieuwe Woningwet, waarin de gemeente een meer sturende rol heeft, lag het initiatief voor de nieuwe afspraken meer bij de gemeente.'

Beleidsmatig zitten gemeente en SSW op één lijn. 'We vinden allebei een goede huisvesting van de bewoners van belang: voldoende betaalbare en passende woonruimte, leefbare en vitale wijken, duurzaamheid. De afspraken houden ons scherp. Het is goed dat we er samen over nadenken.'

'We moeten concrete resultaten boeken. Daarom werken wij de afspraken per jaar uit in een zogenaamd activiteitenoverzicht: wie gaat wat doen en wanneer. En we houden per kwartaal bij hoe het gaat. Het eerste verslag moet nog komen, maar ik denk dat we goed op koers liggen.'

'We werken heel bewust en gericht met onze partners samen op een groot aantal terreinen.'



Woonspraak is met 600 leden onze belangrijkste gesprekspartner. In 2014 vergaderden we vijf keer met Woonspraak, over onder andere:

- Begroting 2014 en jaarverslag 2013
- Prestatieafspraken en het bijbehorende activiteitenoverzicht
- Resultaten KWH-meting
- Jaarverslag Klachtencommissie
- Invoering warmtewet
- Toekomstvisie SSW

We vroegen in 2014 advies aan Woonspraak over:

- Huurverhoging 2014. Woonspraak had vooral moeite met de extra huurverhoging van 1,5% bovenop de inflatie. In overleg besloten we om alle huurders van sociale huurwoningen een eenmalige korting te geven van € 35. Huurders stelden dit erg op prijs.
- Prestatieafspraken met de gemeente De Bilt.
- Verkoop van huurwoningen.

Woonspraak ontving in 2014 een bijdrage van € 10.200 van SSW. In 2014 keerden we in totaal € 570 uit aan de bewonerscommissies.

Samen met de gemeente De Bilt

Samen met de gemeente zijn we verantwoordelijk voor de sociale woningbouw in De Bilt. Basis hiervoor is de Woonvisie die de gemeente in 2013 heeft vastgesteld. Daarna hebben we met de gemeente nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Die afspraken zijn op 6 oktober 2014 ondertekend.

De prestatieafspraken gelden op hoofdlijnen. We maken ze jaarlijks concreet met een activiteitenoverzicht dat we tijdens het jaar monitoren. Bij het opstellen hiervan is ook bewonersvereniging Woonspraak betrokken.

Belangrijke thema's in de prestatieafspraken:

- Vasthouden aan kwalitatief hoogwaardig woonmilieu.
- Leefbare en vitale kernen.
- Levensloopbestendige wijken.
- Bouwen voor doelgroepen.
- Passende woonruimte voor iedereen.
- Wonen, welzijn en zorg.
- Beschikbare woningvoorraad.
- Betaalbaarheid.

Lokaal maatschappelijk investeren

Investeren in expertise, mensen, faciliteiten en netwerken in de lokale samenleving. Dat is maatschappelijk



betrokken ondernemen (MBO). Al sinds 2007 doet SSW hieraan mee. Inmiddels hebben we deze activiteiten ingebed in onze organisatie.

Samen voor De Bilt

Samen voor De Bilt is specialist in Maatschappelijk Betrokken Ondernemen in onze gemeente en directe omgeving. SSW is een van de founders en ondersteunt Samen voor De Bilt jaarlijks financieel. De organisatie stimuleert bedrijven om hun expertise en middelen in te zetten voor maatschappelijke organisaties.

SSW nam in 2014 deel aan de Pioniersgroep Duurzaamheid. Het uitgangspunt is dat de gemeente in 2030 CO2-neutraal is. Tegelijkertijd worden al bestaande duurzame projecten in de gemeente meer in de schijnwerpers gezet. Dit gebeurde tijdens een duurzaamheidsevent met sprekers en marktkramen.

Maatschappelijke activiteiten waarin SSW en haar medewerkers een rol speelden:

- De jaarlijkse vrijwilligersdag NL doet. We verzorgden een bingo-ochtend voor bewoners van de Rinnebeek, een kleinschalige woonvorm voor psychogeriatrische cliënten.
- Roefeldag. Op deze dag maken kinderen kennis met de grotemensenwereld. Drie basisschoolleerlingen

liepen een middagje mee met SSW-medewerkers.

- Gastlessen over omgaan met geld aan derdejaars VMBO-scholieren van het Groenhorstcollege in Maartensdijk.
- Platform Respectvol Samenleven. Dit platform wil zorgen voor een maatschappelijk klimaat waarin bevolkingsgroepen en mensen dicht bij elkaar komen te staan. Tot juli 2014 zat SSW in het kernteam.
- Wandelen met cliënten van het Leendert Meeshuis. Sinds 2013 doen per toerbeurt twee medewerkers dit eens per twee weken met twee bewoners. Het Leendert Meeshuis is een verpleeghuis voor somatische en psychogeriatrische cliënten.
- Sociaal warenhuis: SSW stelt gratis een gebouw beschikbaar aan diverse maatschappelijke organisatie als Tafeltje Dekje, Wereldwinkel, Stichting Eet Mee en de Voedselbank.
- Als training 'solliciteerden' vijf vierdejaars leerlingen van het Groenhorstcollege bij SSW.

Sponsoring

SSW is bereid om lokale activiteiten binnen vooraf gestelde kaders te sponsoren. We vragen altijd een passende tegenprestatie, bijvoorbeeld naamsvermelding of toegangskaarten. SSW honoreerde in 2014 zeven sponsorverzoeken voor in totaal ruim € 2.600.

KLANTGERICHT EN EFFICIËNT



Onze klanten willen graag snel en efficiënt hun zaken met ons regelen op momenten dat zij dat willen. We sluiten hier met onze service nauw bij aan. Veel gaat inmiddels via onze website. En natuurlijk zijn we er ook voor onze klanten die graag telefonisch of persoonlijk contact willen.

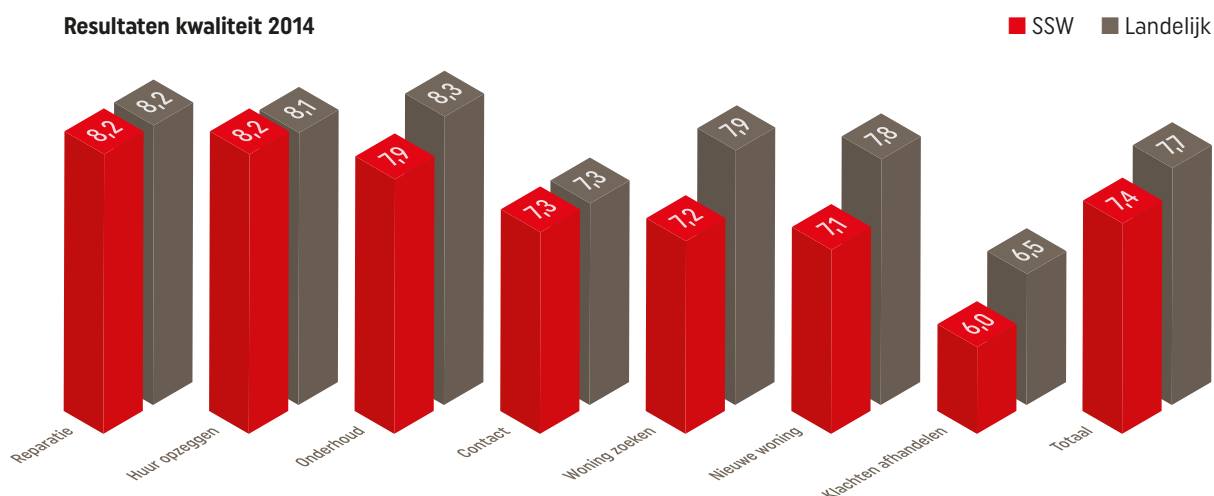
In onze Toekomstvisie 'Met bewoners naar vitale wijken' die we in september vaststelden, staat waar we over vijf jaar willen staan. De route erheen staat op hoofdlijnen in het Transitieplan, ons spoorboekje. We willen een klantgedreven organisatie zijn, werk maken van duurzaamheid en de woningkwaliteit verbeteren.

Dit doen we op een zo efficiënt mogelijke manier. De veranderingen zijn nog niet concreet uitgewerkt, maar we verwachten dat die consequenties hebben voor een aantal functies. Dit traject gaan we zorgvuldig in met onze medewerkers, de ondernemingsraad en de bonden. De eerste effecten van deze reorganisatie verwachten we in 2016.

Kwaliteit verbeteren

We willen onze dienstverlening voortdurend verbeteren. We laten onze service daarom sinds 2004 onderzoeken door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Hieronder de resultaten over 2014.

Resultaten kwaliteit 2014



A close-up portrait of Marianne Vos, an elderly woman with short, wavy white hair. She is wearing glasses with thin blue frames and a dark blue polka-dot shirt with a matching necklace of red and white beads. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a soft-focus green, suggesting foliage.

Marianne Vos,
lid klachtencommissie

'Gezamenlijk oplossingen vinden, daar gaat het om'

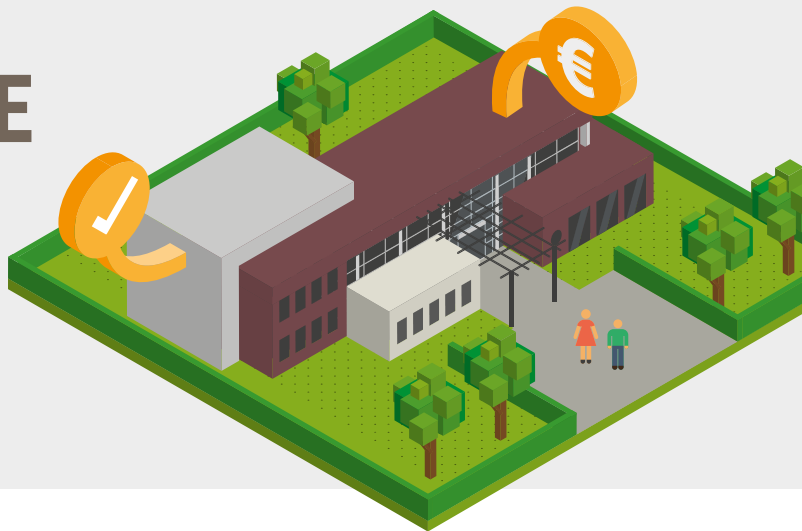
Marianne Vos is één van de vier leden van de onafhankelijke klachtencommissie van SSW. Heeft een huurder klachten dan kan hij die voorleggen aan de commissie. Dat gebeurt niet vaak, een keer of vijf tot tien per jaar. Maar als de commissie een klacht terecht vindt en daarover aan het bestuur van SSW adviseert, dan wordt dat advies bijna altijd opgevolgd.

'Onafhankelijk' betekent dat de vier leden geen enkel belang bij SSW hebben. Wel hebben wij alle vier veel ervaring met klachten behandelen. Zelf ben ik jurist en oud voorzitter van de Huurcommissie.'

'We kijken goed of een klacht wel door ons behandeld kan worden. Eigenlijk zijn dat bijna alleen klachten over de manier waarop een huurder zich behandeld voelt door SSW of een medewerker van SSW. Dat er weinig klachten bij ons binnenkomen kán betekenen dat er weinig klachten zijn. Maar het kan ook onbekendheid met de klachtencommissie zijn of schroom om ons te benaderen.'

'Nee, ik leg geen verband tussen het geringe aantal klachten en de klanttevredenheid of klantgerichtheid van SSW. Daarvoor zijn andere graadmeters, zoals de resultaten van het KWH-huurlabel.

FINANCIEEL GEZONDE ORGANISATIE



We blijven onze financiële middelen zorgvuldig inzetten voor onze kerntaak. We ondernemen geen activiteiten die hier niet bij horen. Dit resulteert in een gezonde financiële organisatie. Uiteraard zijn we voor onze financiële positie ook afhankelijk van factoren buiten de organisatie, zoals de heffingen van het Rijk.

Ons financiële beleid waarborgt onze continuïteit en creëert daarnaast optimale randvoorwaarden voor de realisatie van onze maatschappelijk opgaven. SSW streeft naar voldoende weerstandsvermogen en beperkt verder financiële risico's. We willen voldoen aan de eisen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Leningen die we voor onze projecten afsluiten blijven op deze manier geborgd door het WSW. Op dit moment zijn al onze leningen door het WSW geborgd. Ook maken we geen gebruik van derivaten.

Strakke financiële sturing

We voerden altijd al een gedegen financieel beleid en blijven dat doen. Geld bepaalt uiteraard het tempo waarin we onze plannen kunnen realiseren. We zijn enerzijds continu op zoek naar meer inkomsten; anderzijds kijken we ook naar onze kosten en proberen die te verminderen. De Toekomstvisie en het Transitieplan zijn onder andere resultaten van deze zorgvuldige financiële koers.

Op basis van het toetsingskader van toezichthouders WSW en Centraal Fonds Volkshuisvesting hebben we een aantal financiële kengetallen vastgesteld.

Beperken financieringsrisico's

Om de financieringsrisico's te beperken stelden we een Treasury-statuuut op. Het is in december 2014 vastgesteld en is erop gericht om voldoende financieringsmiddelen aan te trekken tegen een zo laag mogelijke prijs. Bij financiering houden we rekening met het renterisico van de gehele portefeuille. De aflossing en renteherziening in één jaar mogen niet hoger zijn dan 15% van de leningenportefeuille (WSW-norm). In het Treasury jaarplan staan onder andere actualiteiten, prognoses, risicobeheer en leningenportefeuille.

Heffingen

In 2014 bedroeg de verhuurderheffing € 3,3 miljoen (2013 € 1,1 miljoen). De saneringsheffing was € 1 miljoen.

Winst- & Verliesrekening

(in x € 1.000)	Werkelijk 2014	Werkelijk 2013
Bedrijfsopbrengsten	36.401	31.947
Bedrijfslasten	31.627	21.534
Bedrijfsresultaat	4.774	10.413
Rentebaten	44	69
Opbrengsten financiële vaste activa en effecten	59	59
Rentelasten	8.164	8.121
Resultaat voor belasting	-3.287	2.420
Vennootschapsbelasting	222	-1.049
Resultaat na belasting	-3.065	1.371



Theo Eysink

'Het accent ligt steeds meer op de financiële kant'

In 2014 maakte SSW een Toekomstvisie, begin 2015 een Transitieplan. Theo Eysink, van origine registeraccountant en sinds 2012 lid van de Raad van Commissarissen van SSW, weet er alles van. Grote veranderingen in de volkshuisvesting vergen een omslag in denken en doen.

Maar eerst dit: 'SSW is een gedegen organisatie, die zich altijd ver weg houdt van grappen en grollen. De financieel behoudende koers zorgt voor een stevig financieel fundament waarmee we nu vol vertrouwen de toekomst in kunnen.'

'Het accent ligt steeds meer op de centjes', zegt Theo Eysink. 'Volkshuisvesting ja natuurlijk, maar je moet het wel kunnen betalen. Dat geldt voor SSW en ook voor de huurder die zijn maandhuur moet kunnen opbrengen. De grootste verandering is de verhuurdersheffing waarmee de Rijksoverheid een zeer stevige greep uit de corporatiekas doet. En dat wordt de komende jaren niet minder.'

SSW heeft zich gewapend en het huishoudboekje aangepast aan de nieuwe tijd. 'Nee, niet door onze schaarse betaalbare woningen in de verkoop te doen. Wel door slim om te gaan met geldstromen en door goed zicht te hebben op risico's en door goed af te spreken wat we wel en niet met onze geld mogen doen.'

Woonstichting SSW
Waterman 45
3721 WE Bilthoven

Postbus 265
3730 AG De Bilt

030 220 58 33
info@ssw.nl
www.ssw.nl

