



> Retouradres Postbus 16191 2500 BD Den Haag

L0757  
Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting  
t.a.v. het bestuur  
Kerkbuurt 10  
1511 BD Oostzaan

**Inspectie Leefomgeving en  
Transport**

Autoriteit woningcorporaties  
Graadt van Roggenweg 500  
Utrecht  
Postbus 16191  
2500 BD Den Haag  
www.ilent.nl

Datum 9 september 2024  
Betreft Toezichtbrief Autoriteit woningcorporaties 2024

**Contactpersoon**

██████████@ilent.nl

Geacht bestuur,

**Datum**

09-09-2024

Hierbij ontvangt u de toezichtbrief over het onderzoek dat ik naar uw corporatie heb uitgevoerd. De basis daarvoor is het [gezamenlijk beoordelingskader](#) van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). In de bijlage vindt u een algemene beschrijving van onze aanpak en tevens treft u daar een overzicht aan van de documentatie die ik voor dit onderzoek gebruikt heb.

**Ons Kenmerk**

H705187

Ik heb met de raad van bestuur en ██████████ gesproken op 11 juli 2024. De informatie uit dit gesprek is betrokken bij de conclusie.

**Conclusie**

Op basis van het onderzoek signaleer ik een midden risico op het onderdeel governance - besturing. U bent zich van dit risico bewust. Ik spreek met u af dat u mij uiterlijk 15 december 2024 informeert over het toekomstig besturingsmodel in relatie tot de toekomstbestendigheid van WOV. Hieronder licht ik de aanleiding voor deze toezichtafpraak toe en ga ik in op de nakoming van de toezichtafpraak van vorig jaar.

**Voorgaande beoordelingen en toezichtafpraak**

In mijn brief van 12 september 2023 signaleerde ik risico's op de onderdelen organisatie en beheersing en op het volkshuisvestelijk kunnen presteren. U was in uw portefeuillestrategie uit 2022 voornemens in de periode 2023 t/m 2032 378 woningen te verduurzamen, 167 woningen nieuw te bouwen en 60 woningen te slopen. De aandacht lag in de eerste jaren op het verduurzamen van de portefeuille. Stijging van de rente en van de bouwkosten leidden in 2023 tot hogere kosten, terwijl de inkomsten als gevolg van het aantal huurverlagingen per 1 juli 2023 (200 verlagingen) en de landelijke afspraken over het niet meer vragen van huurverhoging bij verduurzaming lager waren dan begroot. Daarnaast bleken de kosten van dagelijks- en mutatieonderhoud al een aantal jaren fors hoger dan begroot. Ik sprak met u af dat u mij uiterlijk 15 december 2023 een realistische meerjarenbegroting verstrekt, waarin u aangeeft welke keuzes u maakt op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit (inclusief duurzaamheid) om op korte en middellange termijn te voldoen aan alle financiële ratio's. Daarbij diende u tevens aan te geven welke consequenties deze keuzes hebben voor belanghebbenden, met name huurders en woningzoekenden.

**Governance – Volkshuisvestelijk belang**

U heeft voldaan aan bovenstaande toezichtafpraak en tevens aan het verzoek van het WSW om een verbeterplan op te stellen. Door ingrepen van het bestuur worden de onderhoudsuitgaven inmiddels beheerst. De eerdere ambities voor een grootschalige verduurzamingsaanpak en sloop- en nieuwbouwprogramma zijn fors naar beneden bijgesteld. In lijn daarmee heeft u met de gemeente Oostzaan en de

huurdersorganisatie (HVO) prestatieafspraken voor 2024 gemaakt. Die gaan onder meer over:

- nieuwbouw (totaal 27 in de periode 2023-2028)
- verkoop (geen)
- bijstelling ambitie verduurzaming naar label C
- een inkomensafhankelijke huurverhoging om investeringsprojecten te bekostigen.

Met deze neerwaartse bijstelling blijft u in de prognoseperiode binnen de financiële kaders.

Te verwachten valt dat met dit programma het woningtekort in Oostzaan hoog blijft. Wat betreft de kwaliteit van de bestaande voorraad woningen bleek uit de visitatie dat de HVO "de fysieke kwaliteit van de woningen niet voldoende vindt en dat de WOV te weinig aandacht besteedt aan wijk- en buurtbeheer. Hoge energielasten, veel last van vocht en andere problemen." Het neerwaarts bijstellen van de verduurzamingsaanpak heeft consequenties voor de woningkwaliteit.

De in Oostzaan breed gedeelde wens om zelfstandig te blijven leidt tot een woningcorporatie die organisatorisch (zie hieronder) en financieel kwetsbaar is. U concludeert in uw verbeterplan "dat met de nodige concessies aan de 'wensbegroting' het goed mogelijk is om ook op lange termijn de organisatie (financieel) gezond te continueren. Echter wetende dat er significante (organisatorische) uitdagingen en risico's bestaan die niet op voorhand volledig zijn te mitigeren". Ik sluit mij bij deze conclusie aan. U heeft conform mijn verzoek een meerjarenbegroting ingediend die realistisch is en aansluit bij de overeengekomen prestatieafspraken. De mate waarin u voorziet in de behoefte op het gebied van beschikbaarheid en kwaliteit is echter fors gedaald. De vraag die de lokale partijen moeten beantwoorden is of de volkshuisvesting in Oostzaan hiermee op de langere termijn is gediend. Ik ga er van uit dat de gemeentelijke woonvisie, die in februari 2025 wordt verwacht, hierover meer duidelijkheid biedt. Voor de kortere termijn bent u zich ervan bewust dat het verbeterplan uitgevoerd moet worden om binnen de financiële kaders te blijven.

### **Governance – Organisatie en interne beheersing**

Naast de volkshuisvestelijke opgave, met bijbehorende financieel beslag, is de kleine omvang van de organisatie en de daarbij horende kwetsbaarheid een blijvende zorg. Zoals u zelf al aangaf is het met de huidige regeldruk, het complexer wordende vastgoedbeheer en het toenemende personeelstekort voor een kleine organisatie als de WOV steeds moeilijker een professionele organisatie op te bouwen en vast te houden.

Een kleine organisatie heeft structureel een aantal nadelen wat betreft stabiliteit en dienstverlening aan huurders, die u op een aantal manieren probeert te ondervangen. U was de afgelopen jaren regelmatig genoodzaakt tot externe inhuur van personeel om tijdelijk te voorzien in vacatures, vervanging bij ziekte en voor specifieke projecten. Mede daardoor zijn al een aantal jaren de beheerkosten relatief hoog. Inmiddels bent u er in geslaagd een aantal vacatures te vervullen. Ook bent u gestart met de afbouw van externe inhuur en de invulling van deze taken met eigen medewerkers.

Daarnaast heeft de onvrede, ook bij huurders, over het reparatieproces ertoe geleid dat u vanaf maart 2022 de planning, uitvoering en klachtenafhandeling voor reparatie en mutatieonderhoud bij één aannemer heeft gelegd, zodat u daarin ontzorgd werd. Dit bleek ook een risico in te houden. De onderhoudslasten kwamen tot halverwege het jaar 2023 ruim boven begroting uit. Om die lasten beheersbaar te houden heeft u stevig ingegrepen. Qua onderhoudsniveau bent u terug naar het aanpakken van zaken die technisch niet meer voldoen. Ook de beoordeling van elke individuele melding vanuit huurders wordt weer door uw eigen opzichters opgepakt. Verder heeft u in overleg met de aannemer de toepassing van het afgestemde onderhoudsbeleid nog een keer goed onder de

**Inspectie Leefomgeving en  
Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

**Datum**  
09-09-2024

**Ons Kenmerk**  
H705187

loep genomen, hetgeen heeft geleid tot een belangrijke teruggave van in rekening gebrachte kosten door de aannemer.

In 2022 bent u gestart met de overgang naar een nieuw managementsysteem. Mede in verband met deze overgang beschikte u in 2023 niet altijd (tijdig) over de benodigde managementinformatie om (bij)sturing mogelijk te maken. Blijkens de eerste tertiaalrapportage 2024 kunt u inmiddels de benodigde managementinformatie uit het systeem leveren. Wel bent u op onderdelen nog bezig met een verbeterslag in dit systeem.

**Inspectie Leefomgeving en  
Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

**Datum**  
09-09-2024

**Ons Kenmerk**  
H705187

### **Governance – Besturing**

De structuur van WOV is op papier nog die van een traditionele vereniging met een meerhoofdig bestuur (van tenminste 3 en maximaal 5 personen volgens de geldende Statuten). Begin 2023 heeft u geconcludeerd dat dit model niet meer aansluit bij de werkwijze van de corporatie en de verplichtingen die de organisatie en het bestuur hierin hebben. Bovendien kwam vanuit de huurders en de vereniging de oproep om meer zichtbaar en benaderbaar aanwezig te zijn. Op 1 mei 2023 heeft daarom één van de bestuurders de rol van dagelijks leidinggevende opgepakt en is sinds die tijd fulltime in dienst van de vereniging. Deze verandering viel samen met het vertrek van de derde bestuurder. Daarmee heeft u de aansturing van de organisatie verbeterd. Met de uitbreiding van de rol en werktijd van een van uw bestuurders creëert u wel een verschil in onder meer de informatiepositie binnen het bestuur tussen de bestuursleden. Dat kan consequenties hebben voor de dynamiek in het bestuur en voor een evenwichtige besluitvorming. Ik verneem graag uw visie op een toekomstbestendig besturingsmodel voor de WOV en hoe u deze in uw Statuten vorm gaat geven. Uw RvC en de Algemene Ledenvergadering zijn daar aan zet om de keuze te maken en het gekozen model te formaliseren in de Statuten. Ik spreek met u af dat u mij uiterlijk 15 december 2024 informeert over het gekozen toekomstbestendig besturingsmodel van WOV.

Een goede stap in het bevorderen van een evenwichtige besluitvorming is overigens dat twee medewerkers sinds kort aansluiten bij het bestuursoverleg. Daarmee heeft u stappen heeft gezet in het organiseren van kracht en tegenkracht.

### **Tot slot**

Ik vraag u deze toezichtbrief te delen met uw Raad van Commissarissen en uw stakeholders over de inhoud ervan te informeren. Om transparant te zijn plaatst de Aw deze toezichtbrief op de website. Als u vragen heeft naar aanleiding van deze brief dan kunt u uiteraard contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,

COÖRDINEREND INSPECTEUR/AUTORITEIT WONINGCORPORATIES,



## BIJLAGE TOEZICHTBRIEF 2024

### Integraal toezicht

De Aw houdt integraal toezicht. Dit betekent dat verschillende risicogebieden in onderlinge samenhang worden onderzocht volgens het gezamenlijk beoordelingskader Aw-WSW en de rechtmatigheidsvereisten in de Woningwet.

**Inspectie Leefomgeving en Transport**  
Autoriteit woningcorporaties

De Aw verstuurt daarnaast jaarlijks een rechtmatigheidsbrief naar aanleiding van de jaarlijkse rechtmatigheidstoets. Deze toets richt zich in ieder geval op de onderdelen passend toewijzen, staatssteun, huursom en WNT en een selectie van andere rechtmatigheidsvereisten. Voor deze beoordeling maakt de Aw gebruik van de gegevens van de verantwoordingsinformatie (dVi). U ontvangt daarover uiterlijk 1 december een aparte brief.

**Datum**  
09-09-2024

**Ons Kenmerk**  
H705187

### Risicogerichte aanpak

De planning en uitvoering van het onderzoek is gebaseerd op een risicobenadering. Daarbij is het streven om jaarlijks voor elke corporatie een onderzoek op basis van het gezamenlijk beoordelingskader uit te voeren.

Als op basis van het onderzoek wordt ingeschat dat het risico laag is, zal de inhoud van de toezichtbrief beknopt zijn; de brief vermeldt dan dat er geen aanleiding is tot het verrichten van nader onderzoek.

Als sprake is van een verhoogd risico, zal daar in deze brief nader op worden ingegaan. Op deze onderdelen benoemt de brief dan vervolgafspraken, actiepunten, aandachtspunten en/of interventies.

### Resultaten vergelijken

De Aw heeft het [opendata-dashboard](#) uitgebreid met nieuwe onderwerpen. De data voor het dashboard komt uit de jaarlijkse prognose- en verantwoordingsinformatie (dPi en dVi) die woningcorporaties aanleveren bij de Aw. In het dashboard kan u per onderdeel een vergelijking maken met de woningmarktregio, corporaties onderling, grootteklasse en afgezet tegen het gemiddelde van Nederland. Hierdoor is het mogelijk om verdiepende analyses uit te voeren.

### Gebruikte informatie

In het onderzoek heb ik gebruik gemaakt van de volgende informatie:

- dPi gegevens 2023
- Jaarverslag 2023
- Accountantsverslag 2023
- Meerjarenbegroting 2024 en verder
- Voorgaande oordelen Aw
- Uitkomst meest recente visitatie, inclusief bestuurlijke reactie daarop
- Managementletter 2023
- dVi gegevens 2023
- Onderzoekresultaten WSW