

Maatschappelijke visitatie 2012-2015 WormerWonen



Rapport Maatschappelijke visitatie WormerWonen



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, voorzitter
ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 9 oktober 2016

VOORWOORD

WormerWonen heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2012 tot en met 2015 uit te voeren. De visitatie vond plaats van februari tot augustus 2016.

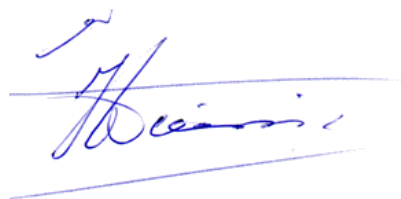
Het Aedesbestuur heeft in maart 2015 besloten uitstel te verlenen voor een visitatie over de periode 2011-2014 als gevolg van de nog uit te voeren implementatie van onder meer het ondernemingsplan, het strategisch voorraadbeleidsplan en de meerjarenbegroting. Hierbij heeft het Aedes-bestuur gesteld dat WormerWonen voor 1 januari 2017 de visitatie moet hebben afgerond. Het kalenderjaar 2011 is als gevolg daarvan geen integraal onderdeel van deze visitatieronde.

Voor de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland betekent dit, dat volgens de uitzonderingsregeling, de visitatie dient plaats te vinden over de jaren 2012-2015 en dat voor het jaar 2011 de commissie onderzoekt of er zich bijzondere zaken/gebeurtenissen hebben voorgedaan in dat jaar en die vermeldt in het visitatierapport zonder daarvoor cijfers te geven. Aldus vindt er aansluiting plaats met de vorige visitatie.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat dit visitatierapport een welkome bijdrage kan leveren aan het verder optimaliseren van de prestaties van de corporatie voor haar interne en externe belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	5
Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting WormerWonen	14
Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen	20
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	20
1.1 De opgaven in het werkgebied	20
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	20
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	26
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	28
2. Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.1 De belanghebbenden van WormerWonen	29
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	35
3. Presteren naar Vermogen	37
3.1 Financiële continuïteit	37
3.2 Doelmatigheid	41
3.3 Vermogensinzet	43
4. Governance	46
4.1 Besturing	47
4.2 Intern toezicht	51
4.3 Externe legitimering en verantwoording	55
Deel 3 - Bijlagen	59
1. Gerealiseerde prestaties	59
2. Position paper	76
3. Bronnenlijst	78
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	81
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	82

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens Belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

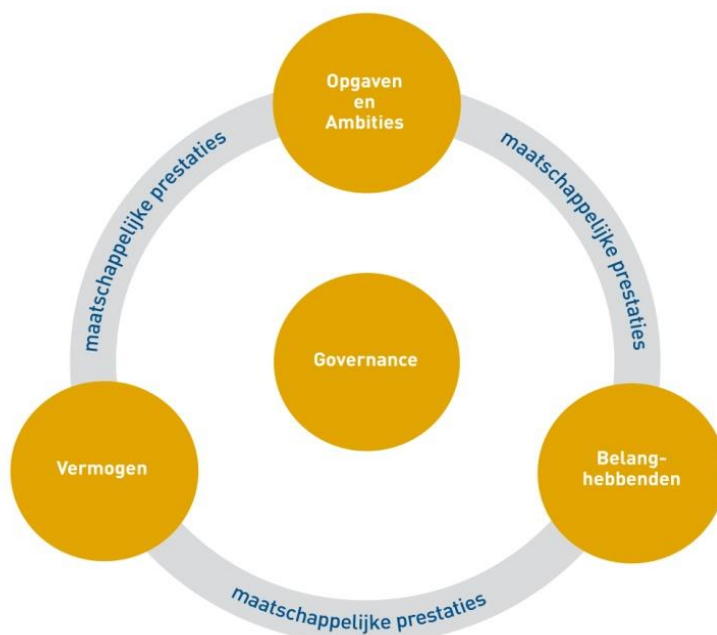
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

WormerWonen ontving in 2011 de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 3.0:

- Presteren naar Ambities en Doelen: 7;
- Presteren naar Opgaven: 7;
- Presteren volgens Belanghebbenden: 7;
- Presteren naar Vermogen: 6;
- Governance: 7.

Twee citaten uit het rapport luiden als volgt:

“WormerWonen vervult in grote lijnen haar opgaven. De corporatie blijkt zich bewust van haar rol binnen de gemeente Wormerland en stemt haar ambities hierop af. Een centrale ambitie van de corporatie is de regionale inbedding en oriëntatie. De commissie vindt deze ambitie een sterk punt van de corporatie en is van mening dat de corporatie zich inspant om deze ambitie te verwezenlijken en zich hierbij actief opstelt. Dit geldt overigens ook voor het vergroten van de leefbaarheid van de woonomgeving en het behartigen van de belangen van de huurders.”

“De corporatie stelt zich volgens de commissie ook actief op in het huisvestingsbeleid van de gemeente. Zij heeft laten zien hier een brede kijk op te hebben, getuige ook de mening van de stakeholders met wie de commissie heeft gesproken. De corporatie is ook actief op het terrein van de stedelijke/dorpsvernieuwing. Alhoewel de commissie zich realiseert dat de corporatie bij de uitvoering van deze opgaven wordt begrensd door het beperkte aantal bouwlocaties binnen de gemeente.”

Deze citaten gelden voor de visitatie 2016 nog onverkort. De interne organisatie en werkwijze van WormerWonen werd in 2011 door de commissie als ‘informeel en passend binnen een relatief kleine gemeente als Wormerland’ getypeerd. Dat is eveneens onveranderd gebleven gedurende de onderhavige visitatieperiode. In tegenstelling tot de vorige visitatieperiode komt het beleid van WormerWonen steeds meer gestructureerd en vanuit een visie op de toekomst tot stand. De aanleiding voor de beleidsvorming zijn nog steeds actuele ontwikkelingen, maar wel op basis van een duidelijke lange termijn beleidsvisie. Daarop heeft WormerWonen ook haar cyclus van planning & control afgestemd.

WormerWonen is onverminderd kostenbewust gebleken, waarbij de handelwijze van de vorige visitatieperiode is doorgetrokken. Het sociale speelveld is veranderd en WormerWonen heeft deze verandering adequaat doorgevoerd in haar beleidskeuzes en maatschappelijk functioneren. WormerWonen is in tegenstelling tot de vorige visitatieperiode voldoende doelmatig geweest.

Resultaten visitatie 2016 over de periode 2012 t/m 2015

Beschouwing op het positionpaper

Het positionpaper laat goed zien waar de corporatie voor staat. WormerWonen wil er zijn voor haar doelgroep. Heel belangrijk en voorop staat het betaalbaar en geschikt wonen voor mensen met lage inkomens. Voorop staat de verlaging van woonlasten voor huurders. Het positionpaper geeft een - naar het oordeel van de commissie - adequate stand van zaken anno 2016.

De drie strategische risico's, die door WormerWonen specifiek in het paper worden benoemd, zijn:

- o '*Goede maatschappelijke waardering en reputatie*' is duidelijk dat de corporatie in het verleden veel goodwill heeft verkregen door actief deel te nemen aan gemeentelijke projecten, ook als deze niet strikt op de sociale huisvesting betrekking hadden, en door een brede sponsoring van maatschappelijke instellingen en activiteiten. Deze waardering zal nu uitsluitend dienen te worden verkregen op de sociale huisvestingstaak.
- o '*Passend wonen optimaal gebruik woningvoorraad*' zal de corporatie initiatieven dienen te nemen die een meer persoonlijke oplossing voor zittende huurders in het belang van een optimale benutting van de woningvoorraad mogelijk maken.
- o '*Zelfstandige Corporatie met (financiële) Continuïteit*' is het zaak legitimatie te houden als zelfstandige organisatie.

In deze recensie zal de commissie op deze strategische risico's nader ingaan.

Bij de uitdagingen voor de toekomst wordt - naast de onderwerpen betaalbaarheid en duurzaamheid - het steeds complexer worden van het werk door toenemende eisen van de overheid. De corporatie opereert in een almaar ingewikkelder omgeving, zowel politiek inclusief wet- en regelgeving, als maatschappelijk met digitalisering, legitimatie en verantwoording.

De visitatiecommissie herkent de beschrijving van de corporatie in het positionpaper.

Bevindingen van de visitatiecommissie

Wat betreft het kalenderjaar 2011 heeft de commissie een marginale toetsing uitgevoerd op basis van jaarverslaglegging en de accountantsbevindingen. Uit een en ander blijkt dat WormerWonen onverminderd in dat jaar door is gegaan haar beleid uit te zetten voor een flexibele, professionele en maatschappelijk betrokken organisatie door met een hecht en bekwaam team de uitdagingen in de sector in het algemeen en voor WormerWonen in het bijzonder aan te gaan. De focus van haar is meer en meer komen te liggen op verduurzaming van het woningbezit en herstructurering van verouderde woningen en het opwaarderen van woningen door meer beleid in te zetten voor het verbeteren van de energieprestaties. Beleidslijnen die tevens in het onderhavige visitatieperiode zijn uitgezet en waar mogelijk uitgevoerd.

Gedurende de visitatieperiode hebben er meerdere bestuurswisselingen plaatsgevonden binnen WormerWonen. De wisselingen hebben geen nadelig effect gehad op de organisatie, haar bedrijfsvoering en beleidskeuzes. WormerWonen is onverminderd doorgegaan met haar volkshuisvestelijke taken en opgaven.

WormerWonen heeft op een heel aantal prestatiegebieden afspraken met de gemeente Wormerland gemaakt. Deze afspraken komt zij na. Op een aantal gebieden gaat de ambitie van WormerWonen verder dan de prestatieafspraken. Deze ambities zijn realistisch en worden ook behaald. Met betrekking tot de huisvesting van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften zijn met de gemeenten slechts summiere afspraken gemaakt. Dit betekent dat voor de corporatie nog een grote volkshuisvestelijke uitdaging bestaat, omdat het percentage ouderen in de regio de komende jaren nog verder zal gaan toenemen. Met de aankoop van De Amandelbloesem heeft WormerWonen een mooie stap gemaakt om haar doelgroepen nog beter te kunnen bedienen.

WormerWonen bewaakt continu haar volkshuisvestelijke opgave en neemt op verantwoorde wijze haar financiële verantwoordelijkheid daarvoor. Zo is met het nieuwe Strategische Voorraadbeleid in 2014 het verkoopbeleid gewijzigd. Woningen, die voor WormerWonen weinig 'volkshuisvestelijke toekomstwaarde' hebben, worden verkocht.

WormerWonen doet veel aan leefbaarheid en wijkbeheer. De buurtconciërges, WijkWoonConsulenten en de huismeester van WormerWonen hebben een belangrijke positie in allerlei aspecten van de leefbaarheid.

De commissie is van oordeel dat WormerWonen haar taken op het gebied van de externe legitimatie op een voorbeeldige wijze heeft uitgevoerd. Dit blijkt ook uit de 'rapportcijfers' die de belanghebbenden hebben gegeven. De huurders zijn bijvoorbeeld uiterst content over de wijze waarop de herstructurering van De Molenbuurt gestalte heeft gekregen.

WormerWonen zet in op verjonging van haar bezit. Dat probeert WormerWonen te realiseren via sloop- en renovatie van haar huidige bezit. Dat leidt, naar de mening van de commissie, niet spoedig tot een uitbreiding van het woningbezit in de komende jaren. Toch zet de corporatie in op verjonging en uitbreiding van het woningbezit, vooral voor de bijzondere doelgroepen. Hier ligt voor de corporatie nog een grote uitdaging. Een even grote uitdaging voor de corporatie ziet de commissie in een verdergaande samenwerking met collega-corporaties. De commissie is van mening dat het wensdenken van de uitbreiding van het woningbezit, weleens niet gerealiseerd kan worden vanwege onvoldoende uitbreidingsmogelijkheden. Gelet daarop geeft de commissie in overweging samenwerkingsvormen met collega-corporatie te onderzoeken, die mogelijkerwijs zouden kunnen uitgroeien tot een fusiebesluit. Belanghebbenden hebben opgemerkt dat 'small is beautiful' op WormerWonen slaat. De commissie is daarentegen van mening of dit maar de vraag is of gelet op de hierboven gesignaleerde grote uitdagingen de kleine omvang van haar organisatie voldoende zal blijken te zijn om optimaal aan haar maatschappelijke opgaven te kunnen blijven voldoen.

WormerWonen heeft zoals blijkt uit de bevindingen van de commissie op het prestatieperspectief Presteren naar Vermogen een gezonde financiële huishouding met een ruim voldoende doelmatigheid en prima vermogensinzet. De kortstondige hoge liquiditeitspositie had gedurende de visitatieperiode voorkomen kunnen worden door een effectiever liquiditeitsmanagement te hanteren. WormerWonen heeft gemerkt dat zo'n kortstondige overliquiditeit direct effect heeft op haar borgingsplafond. Uiteindelijk heeft het geen negatief effect gehad op haar financiële maatschappelijke prestaties.

De interne organisatie met betrekking tot onder andere Governance, waaronder haar besturing, heeft zij prima voor elkaar. De doorgevoerde verbeteringen in de organisatie hebben hun effect duidelijk gehad. De toezichtrol kan daardoor in ruim voldoende mate uitgevoerd worden door de raad van toezicht. WormerWonen weet gedurende de visitatieperiode haar periodieke beleids-actualisaties op basis van veranderingen in de markt, sector en regelgeving steeds efficiënter en effectiever te maken.

Stand-alone heeft de corporatie een gezonde onderneming met voldoende financiële armslag voor het handhaven van haar continuïteit. Desalniettemin is de commissie van mening dat gelet op bovengenoemde wensen tot uitbreiding van haar woningbezit het onderzoeken van fusietrajecten meer voor de hand zou liggen om de gewenste uitbreiding van de portefeuille te realiseren.

Verbeterpunten

- Op het gebied van energie en duurzaamheid zijn er slechts in beperkte mate opgaven en ambities gesteld. In het vernieuwde SVB krijgt duurzaamheid veel aandacht. Daarmee wordt ernaar gestreefd het percentage woningen met een A- of B-label in de komende tien jaar te verhogen naar 40%. Gezien de energielabels van de bestaande woningvoorraad, het vermogen en de slagvaardigheid van WormerWonen, zou de corporatie hier sneller grotere stappen in kunnen maken.
- Het percentage ouderen in de regio zal de komende jaren verder toenemen. Het is daarom aan te bevelen om met de gemeenten goede afspraken te maken over ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften.
- Het is wenselijk dat de periode van het ondernemingsplan en de prestatieafspraken met de gemeenten zoveel mogelijk op elkaar aan sluiten. Dit geeft duidelijkheid binnen de organisatie en prestatieafspraken kunnen dan eenduidiger in het ondernemingsplan opgenomen en uitgewerkt worden.
- Beschrijf de afwegingen die leiden tot een besluit beter. Er worden doorgaans heldere kordate besluiten genomen. De overwegingen die geleid hebben tot een besluit worden, zeker in de notulen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht, niet altijd beschreven of voldoende uitgeschreven. De transparantie neemt toe als dit explicieter wordt vastgelegd.
- De commissie is van mening dat door meer structurele samenwerking met collega-corporaties een verbeter slag gemaakt kan worden met betrekking tot de inzet van het maatschappelijk vermogen door het behalen van efficiency voordelen.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,2	7,0	7,0	7,5	7,5		7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,3	7,3	7,3	7,4	7,5		7,4	50%	7,4
Relatie en communicatie							7,6	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,3
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,3	33%	7,3
	Check					7,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

C. Samenvatting WormerWonen

Profiel

WormerWonen is werkzaam in de gemeenten Wormerland en Zaanstad, gelegen aan de noordrand van de Stadsregio Amsterdam, waarmee de corporatie actief is in een van de meest gewilde woningmarktgebieden van Nederland.

De missie van WormerWonen luidt als volgt:

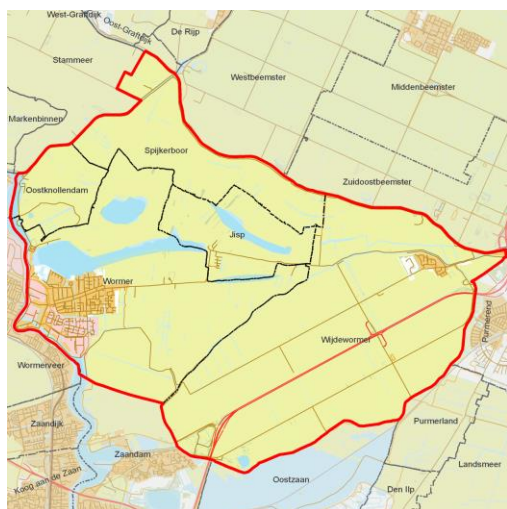
Betaalbaar en gewenst Wonen voor mensen met een lager inkomen in gevarieerde en leefbare buurten.

WormerWonen kent de vorm van een stichting in een tweelagenstructuur. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de raad van toezicht, dat ultimo 2015 uit vier leden bestaat, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersvereniging. WormerWonen had op 31 december 2015 23 medewerkers in dienst (18,44 fte), waarvan negen fulltime en veertien parttime.

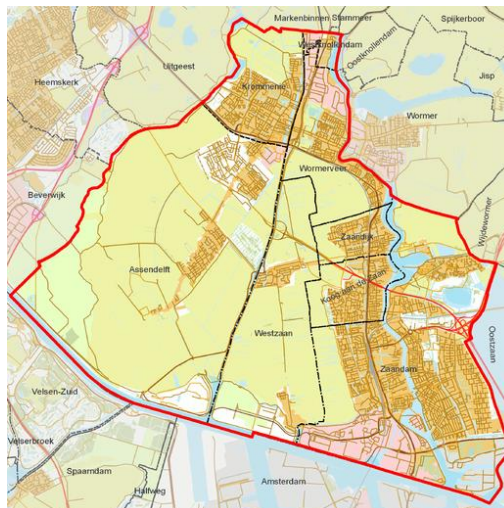
Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersvereniging 'Huurders voor Huurders' en de gemeenten Wormerland en Zaanstad. Met zorg/welzijnspartijen De Cirkel, Stichting MIES heeft de corporatie samenwerkingsverbanden. WormerWonen werkt voorts samen met collega-corporaties ZVH en Parteon.

Werkgebied

Het werkgebied beperkt zich tot de gemeenten Wormerland en Zaanstad, onderdeel van de Stadregio Amsterdam. De gemeente Wormerland, gelegen tussen Zaanstad en Purmerend, is een uniek woon- en natuurgebied. Het is een gemeente met circa 15.800 inwoners, bestaande uit de vijf dorpskernen Wormer, Oostknollendam, Wijdewormer, Jisp en Spijkerboor. De overgrote meerderheid van de inwoners uit de gemeente woont in Wormer, het buurtschap Spijkerboor is het kleinst. Tussen de kernen en buurtschappen ligt een uitgestrekt gebied met veel water en polderland. De gemeente Zaanstad, waarin de corporatie een woningcomplex heeft, heeft een woningvoorraad van in totaal ruim 64.000 woningen. De huurwoningmarkt in Zaanstad omvat bijna 27.000 woningen van zes corporaties.



Kaart Gemeente Wormerland



Kaart Gemeente Zaanstad

Gedurende de visitatieperiode bestond het woningbezit van WormerWonen uit ongeveer 2.000 woningen, bijna alle gelegen in de gemeente Wormerland. Eén complex is in 2015 aangekocht in de gemeente Zaanstad. WormerWonen heeft ongeveer een derde van de woningen in de gemeente Wormerland in haar bezit. Bijna de helft van de woningen is eengezinswoningen. Het overige deel is appartement, waarvan 80% gelegen aan een galerij en 20% een portiekflat. De woningvoorraad bestaat volledig uit naoorlogse woningen. Ruim 60% is gebouwd voor 1975. De woningvoorraad van WormerWonen is in 2015, ondanks de verkoop van zestien woningen, door de aankoop van De Amandelbloesem in de gemeente Zaanstad toegenomen. WormerWonen had eind 2015 2.024 woningen in haar bezit (2014: 1.986). Daarnaast maken 270 garages, één dienstencentrum en één tijdelijk dorpsheater (voormalige Kruiskerk Molenbuurt, met nominatie voor sloop) onderdeel uit van de voorraad.

WormerWonen	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	45,5	58,4	41,4
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	28,8	14,4	25,9
Meergezinsetagebouw met lift	10,6	16,3	14,9
Hoogbouw	15,2	6,1	11,7
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,0	4,9	6,4

Aedes CiP, versie 2014-IV

Wormerland heeft een sterk landelijk karakter. Wormerland combineert stad en land, wonen en natuur. De kern Wormer heeft op bepaalde plekken, vooral het deel dat tegen de Zaan aan ligt, een wat stedelijk karakter met pakhuizen en hoogbouw. De overige kernen zijn als landelijk en dorps te karakteriseren en liggen geheel in het groen.

Beoordeling prestatieperspectieven

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,2.

Op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep is afgesproken dat WormerWonen tenminste 80% van het woningbezit beschikbaar houdt voor de doelgroep. In de afgelopen visitatieperiode behoorde 99% van de woningvoorraad tot de kernvoorraad. Hiervan behoorde 94% tot de categorie goedkoop/betaalbaar en 5% tot de categorie duur onder de toeslaggrens. Hiermee overtreft de prestatie de opgaven. Wat betreft het passend toewijzen en de keuzevrijheid van doelgroepen wordt voldaan aan de prestatieafspraken.

Op het gebied van huisvesting van de bijzondere doelgroepen is afgesproken dat partijen zich inzetten om voorzieningen in de kleine kernen te stimuleren.

Op het terrein van kwaliteit van de woningen en woningbeheer zijn er geen prestatieafspraken gemaakt, maar heeft Wormer Wonen wel ambities. Deze ambities worden in vrijwel alle gevallen behaald of overtroffen.

Wat betreft de kwaliteit van de woningen en woningbeheer zijn er vrijwel geen prestatieafspraken maar komt WormerWonen haar eigen ambities na. Ten aanzien van het (des) investeren in vastgoed worden de prestatieafspraken op het gebied van de herstructurering van de Molenbuurt nagekomen. Op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten komt WormerWonen de prestatieafspraken na met betrekking tot leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en buurtbemiddeling. Wijk en buurtbeheer overtreft de opgave.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 7,4.

WormerWonen heeft een sterke oriëntatie op haar primaire taken en op haar werkgebied. Alle belanghebbenden zijn van oordeel dat WormerWonen uitblinkt op het gebied van de betaalbaarheid van haar huurwoningen. Ook billijken belanghebbenden het besluit van de corporatie om zich alleen nog te richten op DAEB-activiteiten.

Belanghebbenden laten weten dat WormerWonen meer woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte en meer levensloopbestendige woningen door WormerWonen zou moeten hebben. In dit verband zijn zij dan ook zeer content met het feit dat door WormerWonen de Amandelbloesem is aangekocht in de gemeente Zaanstad om op deze manier bij te dragen aan de huisvesting voor ouderen in Zaanstad en omstreken.

De prijs/kwaliteitverhouding van de woningen wordt boven de norm beoordeeld, als mede voor de conditie en de onderhoudstoestand van de woningen. De kwaliteit van de dienstverlening werd door de belanghebbenden met gemiddeld een 8 gewaardeerd.

Duurzaamheidsbeleid dient nog de nodige aandacht te krijgen.

Eenzijdige voorraad met grondgebonden woningen, zo typeren de belanghebbenden het woningbezit van de corporatie. Er is de laatste jaren weinig toegevoegd in de markt.

WormerWonen staat voor de moeilijke taak om de vergrijzing op te vangen.

WormerWonen draagt zorg voor een leefbare woonomgeving. Aan wijk- en buurtbeheer wordt door de corporatie voldoende aandacht gegeven.

Gemiddeld scoort WormerWonen een 7,4 op het perspectief Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden bovengemiddeld tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,4. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie scoort een 7,6. De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van WormerWonen krijgt van de belanghebbenden een 7,4. Al met al een prima score!

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 7,3.

WormerWonen scoort ruim voldoende tot goed op alle onderdelen van Presteren naar Vermogen. WormerWonen maakt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. WormerWonen heeft een gezonde financiële positie. De externe toezichtinstellingen, zoals CFV, WSW en Minister zijn dezelfde mening toegedaan. WormerWonen krijgt voldoende borging voor haar investeringen via het WSW. WormerWonen houdt echter al meerdere jaren een grote liquiditeitsreserve aan. Dat brengt het WSW ertoe al enkele jaren het borgingstegoed bij WormerWonen te korten.

WormerWonen weet jaarlijks haar financiële positie voldoende op peil te houden. WormerWonen heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig actualisaties doorgevoerd en voldoende bijgestuurd om de verhuurdersheffing te kunnen voldoen. WormerWonen stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,3.

Aangetoond is dat WormerWonen gedurende de visitatieperiode veel tijd en energie heeft gestopt in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van adequate risicoanalyses. Daarbij is wel zichtbaar dat er een duidelijke versnelling is geweest in de periode vanaf 2014. Voorts heeft WormerWonen in het concreet maken van de beleidsdoelen eveneens een versnelling doorgemaakt. Via de activiteiten(jaar)plannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

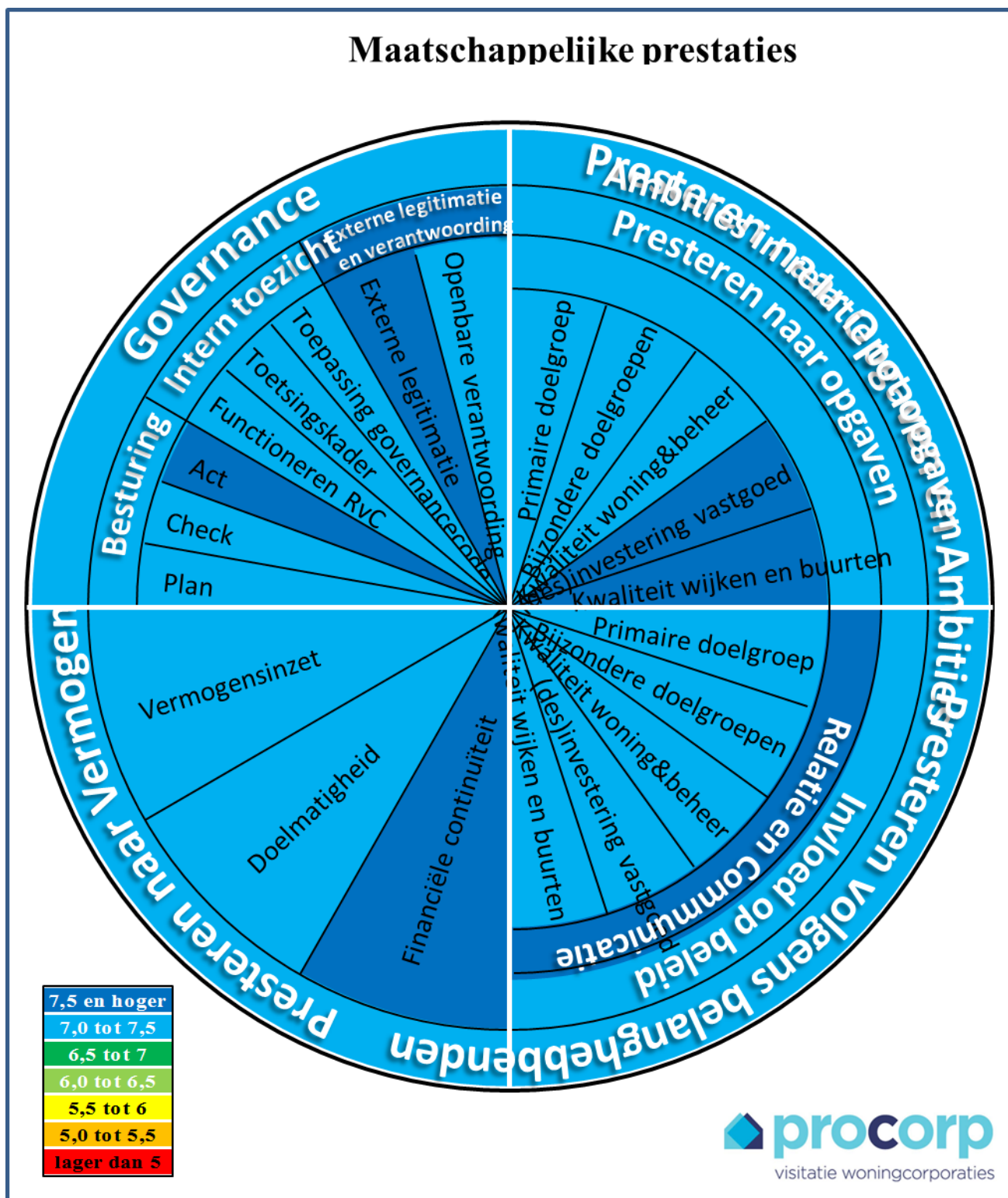
WormerWonen heeft een controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. WormerWonen hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Opgaven en doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden worden adequaat gemeten. De ambities komen terug in het onderliggende ondernemingsplannen en herijkingsdocumenten, de jaarplannen en de periodieke rapportages. Ieder jaar worden de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen gewogen en wordt bijstelling van ambities en doelen zo nodig doorgevoerd. WormerWonen heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten voldoende te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie is aantoonbaar op velerlei fronten.

De raad van toezicht werkt op een actieve wijze aan het tot stand brengen van en het in standhouden van een juiste en evenwichtige samenstelling van de raad. De raad vervult goed doordacht haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Er is een actueel toetsingskader, dat gebruikt wordt om toezicht te houden. De Governancecode is voor WormerWonen geen formaliteit, maar wordt door de organisatie met bijzondere inzet uitgedragen.

De commissie is van mening dat WormerWonen op een actieve en informatieve manier belanghebbenden betreft bij de input voor het maken van beleid, als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen, als ook in de wijze waarop over de bijstelling van deze plannen gecommuniceerd wordt.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2012 tot en met 2015 levert WormerWonen de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Wormer Wonen scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Wormer Wonen deze opgaven haalt of zelfs overtreft. De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Wormer Wonen aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

Prestatieafspraken Wormerland 2012-2014

Basisvoorraad en doelgroep

Het beschikbaar houden van voldoende huurwoningen als basisvoorraad voor de doelgroep. Dit is tenminste 80% van het woningbezit, ofwel afgerond 1.550 woningen.

Toewijzing van de beschikbare huurwoningen

De toewijzing van de huurwoningen vindt plaats door middel van het aanbodsysteem via WoningNet. Het benutten van de lokale beleidsruimte wordt maximaal toegepast in de kleinere kernen. Het bevorderen van de doorstroming onder verwijzing naar het indicatief gemeente-breed en divers woningprogramma in de woonvisie 2008-2020. Bij mutaties wordt, waar nodig, gericht voorrang verleend ten behoeve van de doelgroepen en de doorstroming.

Herstructurering

Het herstructureren van de bestaande voorraad vindt plaats door middel van renovatie en/of vernieuwing van de woningen. Deze afspraak heeft in eerste instantie betrekking op 150 tot 160 nieuw te bouwen woningen in de Molenbuurt. De nieuwbouw in de Molenbuurt zal gefaseerd plaatsvinden en voor circa 50% uit grondgebonden eengezinswoningen en 50% uit appartementen bestaan - voor de verschillende doelgroepen starters, gezinnen en senioren -. De corporatie streeft naar een aandeel van 70% sociale woningbouw.

Duurzaam (ver)bouwen

Duurzame bouw als bedoeld in het Nationale Pakket Duurzaam Bouwen wordt bij zowel onderhoud, herstructurering en nieuwbouw toegepast. In de herstructureringswijk De Molenbuurt wordt gestreefd naar een vooruitstrevende energieprestatie, een EPC van 0,4.

Wonen met zorg

In de kleine kernen zijn weinig voorzieningen waardoor ouderen minder lang zelfstandig kunnen blijven wonen. Partijen zetten zich gezamenlijk in om voorzieningen in de kleine kernen te stimuleren. Woningen die geschikt zijn voor de doelgroep ouderen zullen in voorkomende gevallen - bijvoorbeeld bij groot onderhoud of renovatie - nog beter geschikt gemaakt worden voor deze doelgroep.

Verhoging kwaliteit van woon- en leefomgeving

Het blijven inzetten voor wonen met zorg en welzijn en de verhoging van kwaliteit van de woon- en leefomgeving van buurten en wijken. Partijen zetten zich in voor een effectieve samenwerking op het terrein van de WMO. De corporatie draagt financieel bij aan WonenPlus en de gemeente faciliteert het meldpunt. Beide partijen dragen financieel bij aan 'Buurtbemiddeling Zaanstreek' en stellen informatie beschikbaar. De gemeente stelt twee buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA) aan: voor de kernen Neck en Jisp één van de BOA's, die tevens optreedt als kernregisseur in het kader van 'schoon, heel en veilig'. De corporatie faciliteert de vrijwillige buurtconciërges en streeft naar een uitbreiding van het huidige aantal van zes.

Bouwprogramma

Het programma betreft de bouw van sociale huurwoningen in de eerste en volgende fasen herstructurering van De Molenbuurt (totaal 150-160 woningen), waarbij gestreefd wordt naar een EPC van 0,4. In de eerste fase met de locaties Boemeltje en Mooriaantje zijn 15 appartementen en 12 grondgeboden eengezinswoningen opgenomen en 23 sociale huurwoningen van het type grondgebonden eengezinswoningen, appartementen en startersappartement en 10 koopwoningen met de Koopgarantregeling in het noordelijke deel van het project Met Stip Wonen op het WSV'30 terrein. In het project van het IHPWijdewormer zijn 8 sociale huurwoningen, waarvan 4 starterswoningen en 4 grondgebonden eengezinswoningen opgenomen. In de overige locaties die mogelijk beschikbaar kunnen komen is er speciaal aandacht voor sociale woningbouw in de kleine kernen van Wormerland.

Regionale Huisvestingsverordening Amsterdam 2014 met ingang van 1 juli 2015

Corporaties bieden hun voor verhuur beschikbare woonruimten eenduidig en transparant te huur aan via een aanbodinstrument of via meerdere aanbodinstrumenten. Bij het aanbieden van woonruimte wordt vermeld aan welke eisen de woningzoekende moet voldoen om in aanmerking te komen voor de aangeboden woonruimte.

Convenant woonruimteverdeling Stadsregio Amsterdam en Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad 1-1-2013

Corporaties maken bij het aanbieden van woonruimte gebruik van een aanbodmodule en een lotingsmodule. Gemeenten en corporaties kunnen afspreken dat in bijzondere gevallen woonruimten en woningzoekenden direct worden bemiddeld. In de Stadsregio Amsterdam wordt gestreefd jaarlijks gemiddeld 15% van het beschikbare woningaanbod aan te bieden door middel van de lotingsmodule. Het overige aanbod van woonruimte komt beschikbaar door middel van de aanbodmodule. In iedere gemeente wordt jaarlijks ten hoogste 20% van de beschikbaar komende woonruimte aangeboden door middel van de lotingsmodule. Gemeenten kunnen met corporaties afspraken maken over het lokale woningaanbod dat wordt aangeboden door middel van de lotingmodule. Deze afspraken worden gemeld in de Stuurgroep Wonen en worden bekendgemaakt overeenkomstig artikel 18.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van WormerWonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2012 tot en met 2015.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep is afgesproken dat Wormer Wonen tenminste 80% van het woningbezit beschikbaar houdt voor de doelgroep. In de afgelopen visitatieperiode behoorde 99% van de woningvoorraad tot de kernvoorraad. Hiervan behoorde 94% tot de categorie goedkoop/betaalbaar en 5% tot de categorie duur onder de toeslaggrens. Hiermee overtreft de prestatie de opgaven.

Wat betreft het passend toewijzen wordt voldaan aan de prestatieafspraken. Afgesproken is dat woningen aangeboden worden via het aanbodsysteem via WoningNet en dat maximaal 10% van het aantal toewijzingen toekomen aan huishoudens buiten de inkomensdoelgroep, dan wel aan urgenten. In de afgelopen visitatieperiode zijn gemiddeld 94% van de woningen verhuurd aan lagere inkomens onder de EU-norm.

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken bij het tegengaan van woonfraude, wachtlijst/slaagkans en huurachterstanden, konden deze onderdelen niet beoordeeld worden.

Wat betreft de keuzevrijheid van doelgroepen wordt voldaan aan de afspraken om woningen aan te bieden via een aanbodmodule. Ten aanzien van maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders wordt in de huisvestingsverordening Amsterdam alleen gesproken over urgentieverklaringen. Gezien haar volkshuisvestelijke taak speelt WormerWonen een actieve rol in het huisvesten van mensen met een verblijfstatus. In samenwerking met de gemeente Wormerland en Vluchtelingenwerk wordt invulling gegeven aan de jaarlijkse taakstelling van de gemeente Wormerland op dit gebied. In 2015 was de taakstelling 28 personen, 2014 – 15 (13 geplaatst) en 2013 – 9 (14 geplaatst) en in 2012 - 6. De inspanningen van WormerWonen hebben ertoe geleid dat de gemeente daardoor aan haar taakstelling kon voldoen.

Wat betreft de betaalbaarheid van de woning zijn er geen externe opgaven en zijn daarom de ambities van WormerWonen beoordeeld. Om de opgave in de bestaande voorraad te kunnen realiseren is de ambitie om het huurprijsbeleid aan te passen van 70% naar 75% van de maximaal redelijke huur. WormerWonen heeft daarnaast de ambitie om het huurprijsbeleid te actualiseren voor nieuwbouw: bouwen in verhouding 90% onder de grens van de huurtoeslag.

Voor het huurprijsbeleid blijkt dat de huurprijzen conform ambitie, bij mutatie geharmoniseerd tot 75% van de maximaal toegestane huur. Wat betreft de nieuwbouw wordt de ambitie om te bouwen in verhouding - 90% onder grens van huurtoeslag en 10% boven de grens - gerealiseerd.

Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot het kernvoorraadbeleid.

De veranderopgave van Wormer Wonen is in grote mate gericht op het aanpassen van de woningvoorraad aan de kwalitatieve woonbehoefte en in mindere mate aanpassen aan de kwantitatieve woonbehoefte.

Dit komt neer op het op peil houden van het bestaande bezit. Het herstructureren van de verouderde woningvoorraad en vervangen voor gedifferentieerd nieuwbouw.

WormerWonen houdt haar bestaande bezit op peil door de woningen goed te onderhouden. Zowel naar aanleiding van klachten als bij mutatie als bij verzoeken van huurders wordt de kwaliteit van het woningbezit op peil gehouden. In de Molenbuurt is Wormer Wonen in verschillende fasen bezig met de herstructurering van de wijk om het verouderde bezit te vervangen door nieuwbouw. Bestaande woningen worden geschikt

gemaakt voor zoveel mogelijk doelgroepen. Door de vergrijzing zijn thema's als toegankelijkheid en verblijfskwaliteit van de woningen van groot belang. Maar ook worden de woningen energiezuiniger gemaakt. Bij al deze ingrepen wordt erop gelet dat de totale woonlasten voor de huurder betaalbaar blijven. Het middensegment profiteert vooral van de Koopgarantregeling.

Wat betreft de overige woonlasten zijn er geen prestatieafspraken, maar streeft WormerWonen naar betaalbare woonlasten die zoveel mogelijk in evenwicht zijn met het inkomen van de doelgroepen. Bij alle ingrepen wordt erop gelet dat de totale woonlasten voor de huurder betaalbaar blijven. In het nieuwe strategische voorraadbeleid (SVB 2015) heeft WormerWonen deze uitgangspunten vastgelegd. Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot huurachterstanden vastgelegd.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Op het gebied van huisvesting van de bijzondere doelgroepen is met de gemeente Wormerland afgesproken dat partijen zich inzetten om voorzieningen in de kleine kernen te stimuleren. Hiervoor in WormerWonen in overleg met de contactcommissies van de gemeente Wormerland en gaat zij na welke voorzieningen nodig zijn om deze vervolgens aan te brengen. In dit traject wordt samengewerkt met Zorgcentrum Torenerf. Woningen, die geschikt zijn voor de doelgroep ouderen, zijn daarnaast in veel gevallen nog geschikter gemaakt worden voor deze doelgroep. Hiermee wordt voldaan aan de prestatieafspraken.

Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot personen met een lichamelijke en/of geestelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen. Wel is WormerWonen in 2015 een samenwerking gestart met Stichting MIES voor het begeleid wonen van jongvolwassenen met een beperking. Opzet van deze samenwerking is dat de jongvolwassenen een zelfstandig appartement huren van WormerWonen en begeleiding krijgen van MIES. Maar omdat voor deze prestatie niet op basis van vastgelegde ambities is gerealiseerd, kunnen deze prestaties niet beoordeeld worden.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Er zijn geen prestatieopgaven met betrekking tot woningkwaliteit. WormerWonen wil huurwoningen ontwikkelen en beheren tegen betaalbare prijzen, zodat wonen in Wormerland ook bereikbaar is voor de primaire doelgroep. Daarnaast wil zij huur- en koopwoningen aanbieden voor andere doelgroepen, met een gedifferentieerd kwaliteitsniveau en in verschillende prijsklassen. WormerWonen ontwikkelt met de herstructurering en nieuwbouw Molenbuurt, Spatter/Fortuinstraat en met Stip Wonen betaalbare woningen. Daarnaast richt zij zich op haar kerntaak van beheren van betaalbare huurwoningen. Woningen worden geschikt gemaakt voor zoveel mogelijk doelgroepen. Deze prestaties komen overeen met de opgave/ambitie.

Omdat kwantitatieve opgaven en ambities ontbreken op de onderdelen conditie en onderhoudstoestand en de differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau, konden deze niet beoordeeld worden.

Er zijn geen prestatieopgaven met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening. Wel heeft WormerWonen de ambitie om het KWH-label te halen en te behouden door kwaliteitsbesef te verankeren in de organisatie. In de gehele visitatieperiode heeft WormerWonen het KWH-label gehaald en komt de prestatie overeen met de ambitie. Met een score tussen de 7,7 en 8,1 scoort Wormer Wonen bovengemiddeld.

Wat betreft het voldoen aan de energienormen wordt in de herstructureringswijk De Molenbuurt gestreefd naar een EPC van 0,4. Zowel in 2013 als in 2014 is bij renovatie en nieuwbouw aandacht besteed aan de energieprestatie van de woningen. De opgeleverde nieuwbouwwoningen Molenbuurt fase 1, hadden een EPC van 0,4 waarmee voldaan is aan de opgave.

Wat betreft duurzaamheid is afgesproken dat duurzame bouw als bedoeld in het Nationale Pakket Duurzaam Bouwen bij zowel onderhoud, herstructurering en nieuwbouw wordt toegepast. Conform de prestatieafspraken wordt bij de materiaalkeuze rekening gehouden met duurzaamheid. De 27 woningen in de Molenbuurt zijn duurzaam gebouwd. Zo zijn op het dak van het appartementencomplex zonnepanelen aangebracht. De elektriciteit uit opgewekte zonne-energie wordt gebruikt voor de lift en de verlichting in de openbare ruimten. Uit de ventilatielucht wordt warmte teruggewonnen. De gevels en het dak hebben een hoge isolatiewaarde. Hiermee is de prestatie gelijk aan de opgave.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

In de prestatieafspraken met de gemeente Wormerland is afgesproken dat WormerWonen sociale huurwoningen bouwt in de De Molenbuurt met totaal 150-160 woningen. In 2014 zijn 27 woningen in de Molenbuurt (fase 1) opgeleverd. De komende jaren worden de overige woningen opgeleverd. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over de oplevering van woningen in het project Met Stip Wonen. In de zomer van 2013 werden 25 koopwoningen opgeleverd van het project Met Stip Wonen-Zuid. In 2015 is gestart met de bouw van 37 huurwoningen in dit project. De oplevering van de woningen vindt naar verwachting in de zomer van 2016 plaats.

Verder zijn de afgesproken vier eengezinswoningen en vier appartementen in Wijdewormer na het faillissement van Witkamp in 2012 afgebouwd door Bot Bouw. De prestaties van WormerWonen komen hiermee overeen met de opgaven.

Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot sloop van woningen en samenvoeging van woningen. In het SVB 2014/2015 zijn wel sloopambities opgenomen. In 2015 wordt gerekend met de sloop van 26 woningen. In 2014 zijn echter al 37 woningen aan de Rietvinkade en in de Mooriaanstraat gesloopt. De sloop van de woningen maakt onderdeel uit van de herstructurering van de Molenbuurt (fase 2) Hiermee is de ambitie overtroffen.

Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot verbeteren bestaand bezit. Wel wil WormerWonen de Koningsvarenflat aanpakken door de woonkwaliteit te verbeteren. In 2011 is er planmatig onderhoud verricht aan de Koningsvarenflat. Het meeste werk was het schilderwerk en het voorzien van de galerijen en balkons van een nieuwe vloercoating. Daarnaast zijn bij de Koningsvarenflat extra bergingsruimten en garages gecreëerd nadat de vuilstortkokers kwamen te vervallen. Hiermee wordt voldaan aan de opgave.

Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot maatschappelijk vastgoed. WormerWonen heeft wel de ambitie om in te zetten op maatschappelijk vastgoed. In samenwerking met DekaMarkt wilde WormerWonen het Centrumplan - ontwikkelen van nieuwe woningen, investeren in MFA en zorgen voor culturele voorzieningen - uitvoeren. In overleg met de gemeente is dit project echter gestopt. Hierdoor kon de prestatie niet beoordeeld worden.

Met de gemeente Wormerland is afgesproken dat de corporatie 4% van haar bestaande woningvoorraad selecteert (ca. 80 woningen) die bij mutatie en aan de zittende huurders onder de Koopgarantregeling aangeboden wordt. In het project Met Stip Wonen, deelplan

Noord, worden 10 nieuwbouwwoningen onder de Koopgarantregeling aangeboden. In de de Molenbuurt worden circa 15 nieuwbouwwoningen onder de Koopgarantregeling aangeboden.

De mutatiegraad was in de visitatieperiode gemiddeld 6,2 - 5,3 in 2011, 7,0 in 2012, 7,7 in 2013 en 4,9 in 2014 -. Uitgaande van 80 woningen betekent dit gemiddeld 5 woningen per jaar. Over de gehele visitatieperiode is dit gemiddeld 5,75. Hiermee wordt voldaan aan de prestatieafspraken voor bestaande bouw.

In verband met de financiële impact van het faillissement van de aannemer is het project Met Stip Wonen vertraagd.

Zoals hiervoor gemeld werden in het herstructureringsproject De Molenbuurt meerdere nieuwbouwwoningen onder de Koopgarantregeling aangeboden. Het aantal verkochte woningen in De Molenbuurt bedroeg in 2012 nihil, in 2013 zijn 6 nieuwbouwwoningen aan de Badhuisstraat verkocht. In het 2014 zijn 12 nieuwbouwwoningen verkocht in de Molenbuurt (fase 1). De gerealiseerde verkoop is hiermee gelijk aan de opgaven.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Op het gebied van leefbaarheid is de prestatie van WormerWonen gelijk aan de opgave van de gemeente Wormerland. Met de gemeente Wormerland is afgesproken dat WormerWonen zich zal blijven inzetten voor de verhoging van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving van buurten en wijken. In de leefbaarheidsmonitor in 2014 is te zien dat gemeente Wormerland een "goed" scoort op het gebied van leefbaarheid.

In de herstructureringswijk Molenbuurt had eind 2013 88% van de bewoners van de 101 nog te slopen woningen verlaten. Om de wijk leefbaar te houden voor de resterende bewoners, zijn de leeggekomen woningen tijdelijk verhuurd. Eind 2014 nam de leegstand en het vandalisme echter toe. Met de werkelijke sloop van die 37 woningen eind 2014, is de situatie verbeterd.

Op het gebied van wijk- en buurtbeheer is met de gemeente Wormerland afgesproken dat de corporatie financieel bijdraagt aan WonenPlus en aan 'Buurtbemiddeling Zaanstreek'. Afgesproken is dat WormerWonen de vrijwillige buurtconciërges faciliteert. Het aantal van zes is niet uitgebreid maar WormerWonen heeft wel daarnaast een medewerker sociaal beheer aangetrokken, die met de buurtconciërges zorgt voor de gewenste afstemming.

In sommige gevallen wordt met (neutrale) buurtbemiddeling geprobeerd te werken aan een oplossing voor overlast. Hiervoor wordt een beroep gedaan op de vrijwilligers van Beterburen Amsterdam. Buurtbemiddeling wordt met name ingeschakeld bij eenvoudige kwesties tussen burens, waarbij de betrokkenen met enige ondersteuning zelf tot een oplossing kunnen komen.

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken voor de aanpak van overlast, kan dit onderdeel niet beoordeeld worden.

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,3	7,2
Betaalbaarheid	7,0	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,0
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking		
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen		
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,0	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,5
Sloop, samenvoeging	9,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,0	7,5
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast		
Presteren naar Opgaven		7,2

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

WormerWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Voorts kent de commissie een pluspunt met de volgende motivering:

- o De ambities zijn hoger zijn dan de externe opgaven en daarbij sluiten zij aan op de omgevingswensen in combinatie met de eigen mogelijkheden.

Beoordeelde documenten

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Voor WormerWonen zijn dit in de visitatieperiode:

- Ondernemingsplan 2008-2012;
- Ondernemingsplan 2015-2019;
- Strategisch Voorraadbeleidsplan 2012;
- Strategisch Voorraadbeleidsplan 2015-2025;
- Verkoopbeleid 2010-2014;
- Stand van zaken werkplan 2011;
- Stand van zaken werkplan 2012;
- Activiteitenplan 2015;
- Projecten n.a.v. jaarplan 2015.

Ambities

Op het gebied van ambities in relatie tot de opgaven heeft WormerWonen de volgende ambities:

- Zorgen voor doorstroming waardoor een wooncarrière kan ontstaan;
- Oog hebben voor maatschappelijke vraagstukken;
- Innemen van een actieve plek in energiebewust gedrag;
- Leveren de huurders inbreng in de plannen door middel van participatie;
- Bevorderen van de leefbaarheid door concrete initiatieven;
- Hebben klanten werkelijke keuze uit het aanbod en uitrustingsniveau;
- Bieden van betaalbare woningen en diensten;
- Servicegericht op basis van behoeften van de klant.

Om de gewenste effecten van deze ambities te bereiken worden verschillende activiteiten uitgevoerd die onder te verdelen zijn in:

- Concrete projecten die uitgevoerd worden.
- Ideeën die nog nader moeten worden uitgewerkt.
- Aandachtspunten in het dagelijks werk.

In deze onderverdeling zijn een aantal ambities van WormerWonen verder uitgewerkt. Deze ambities zijn getoetst aan de externe opgaven van WormerWonen.

Beoordeling ambities

Het ondernemingsplan loopt van 2008-2012 en van 2015-2019 en de prestatieafspraken met de gemeente Wormerland lopen van 2012-2015. Hierdoor is de aansluiting niet optimaal.

Het is de ambitie van WormerWonen om huurwoningen tegen betaalbare prijzen te ontwikkelen en te beheren, zodat wonen in Wormerland ook bereikbaar is voor de primaire doelgroep. Wat betreft het beschikbaar hebben van voldoende huurwoningen is de ambitie om het aantal sociale huurwoningen in het werkgebied over vijf jaar gemeten niet te laten afnemen en binnen het woningaanbod te blijven. Daarnaast is de ambitie om het huurprijsbeleid voor nieuwbouw te actualiseren en om 90% onder de huurtoeslaggrens te bouwen en 10% boven de grens.

Neemt het aantal sociale huurwoningen in het werkgebied niet af, dan nog blijft 99% van de woningvoorraad voor de doelgroep beschikbaar. Daarnaast betekent het ontwikkelen van nieuwbouwwoningen die voor 90% onder de huurtoeslaggrens liggen dat ruimschoots voldaan wordt aan de prestatieafspraken waarbij 80% beschikbaar moet zijn voor de doelgroep. Deze ambitie is gezien de huidige woningvoorraad en de nieuwbouwmogelijkheden ook goed haalbaar.

Wat betreft de nieuwbouw is de ambitie om "oudere" complexen, zoals de Molenbuurt te herstructureren. Deze ambitie komt overeen met de prestatieafspraken bij nieuwbouw.

Daarnaast ambieert WormerWonen gedifferentieerd bouwen bij herstructurering en nieuwbouw (bijv. zorgwoning, woongroep, kangoerewoningen, grootte en prijs van de woning). Daarbij wordt gestreefd naar zoveel mogelijk flexibele plattegronden, zodat de woningen bruikbaar zijn en blijven voor alle doelgroepen. Deze extra ambitie is niet aan de prestatieafspraken toegevoegd, maar is wel realistisch en uitvoerbaar gebleken.

De ambitie van WormerWonen is om voorzieningen in kleine kernen te stimuleren. Deze ambitie komt terug in de prestatieafspraken bij ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte.

De ambitie om een buurtconciërge aan te stellen te faciliteren, komt terug in de prestatieafspraken met de gemeente. In 2008 werd deze ambitie vastgesteld, terwijl in de prestatieafspraken met de gemeente Wormerland van 2012 over wijk- en buurtbeheer

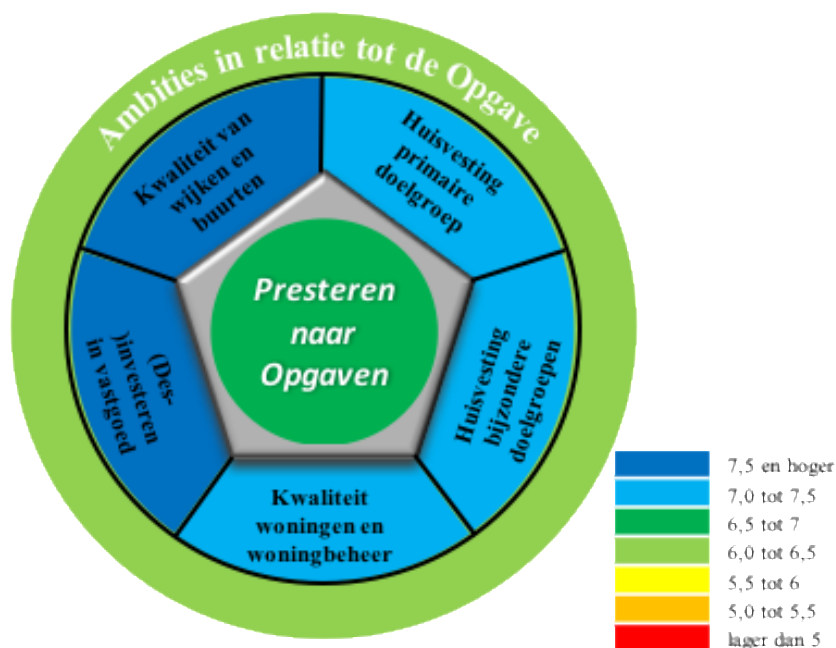
inmiddels gesproken wordt over mogelijke uitbreiding van het huidige aantal van 6 buurtconciërges.

Op basis van bovenstaande bevindingen heeft WormerWonen volgens de visitatiecommissie de score 7 behaald voor 'De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied'.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven* en *Ambities* komt uit op een 7,2.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,2	7,0	7,0	7,5	7,5		7,2	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o Gemeenten Wormerland en Zaanstad;
- o Huurdersvereniging 'Huurders voor Huurders';
- o Klankbordgroepen Molenbuurt en Spatter-/Fortuinstraat;
- o Vrijwillige buurtconciërges;
- o Zorg- en welzijnsinstellingen Torenerf/Zorgcirkel, Stichting Mies en De Bloesem;
- o Collega-corporaties ZVH en Parteon;
- o Kuijs Reinder Kakes Makelaars.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- o De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelen.
- o De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- o De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- o De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 De belanghebbenden van WormerWonen

Huurders

Huurdersvereniging 'Huurders voor Huurders', het centrale aanspreekpunt van de huurders van WormerWonen, is voor de corporatie een belangrijke gesprekspartner. Naast het maandelijks informele overleg, is er tweemaal per jaar overleg met de directeur-bestuurder en eenmaal met de raad van toezicht.

Eind 2015 heeft Huurders voor Huurders voor het eerst als gelijkwaardige partij aan tafel gezeten met de gemeente Wormerland en met WormerWonen over de prestatieafspraken. In een achterbanbijeenkomst zijn de huurders geraadpleegd over de resultaten van het tripartite overleg met betrekking tot de gemaakte prestatieafspraken. De vergadering heeft unaniem ingestemd met het behaalde resultaat.

De huurdersorganisatie heeft geparticipeerd in de actie 'Huuralarm' van de Woonbond. Daartoe heeft Huurders voor Huurders de huurders bezocht van zo'n 2.000 woningen – dus bijna het gehele woningbezit van de corporatie – om hun meningen te peilen. Dit is een majeure operatie van de huurdersorganisatie geweest, die hiermee alle lof heeft verdiend van alle betrokken partijen.

De bewonerscommissies vertegenwoordigen groepen bewoners op complexniveau: zij zijn de ogen en oren in de buurt en van het complex, zij kennen de mensen en de situatie ter plaatse. Zij signaleren zaken in een vroeg stadium. In de gesprekken met de bewonerscommissies is leefbaarheid een vast agendapunt. De commissies hebben goed zicht op mogelijke problemen in de wijk. Oorzaken, maar ook oplossingsrichtingen, kunnen zij aandragen. Door het nemen van maatregelen in de wooncomplexen en wijken of het aanspreken van bewoners, spelen zij een actieve rol op het gebied van leefbaarheid.

Ook de vrijwillige buurtconciërges en de huismeester van WormerWonen spelen een belangrijke rol bij het signaleren van mogelijke problemen op het gebied van leefbaarheid. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de bewoners en betrekken hen bij het beheer van de woning en de directe woonomgeving. Technische storingen en problemen melden de buurtconciërges bij de corporatie, dan wel bij de gemeente.

Om woningen te kunnen aanbieden, die aansluiten bij de woonwensen van de huurders en woningzoekenden, worden huurders betrokken bij het beleid van de corporatie. Door middel van overleg met diverse belanghebbenden, informatieavonden en klankbordgroepen – zoals Molenbuurt en Spatter-, Fortuinstraat -. De huurdersorganisatie wordt geadviseerd door de Woonbond.

Gemeenten

Zowel met de gemeente Wormerland als met de gemeente Zaanstad, is overeenkomstig de nieuwe Woningwet inhoud gegeven aan het maken van prestatieafspraken. In beide gemeenten hebben de huurdersorganisaties deelgenomen aan het opstellen van deze afspraken.

In Wormerland hebben de gemeente, Huurders voor Huurders en WormerWonen in 2015 hebben partijen nieuwe prestatieafspraken gemaakt op basis van de vigerende woonvisie van de gemeente voor de periode 2016-2020. Deze prestatieafspraken zijn ook met hulp van de Woonbond toegelicht aan de algemene ledenvergadering van de huurdersorganisatie.

Het college van B&W en de directeur-bestuurder van WormerWonen hebben de prestatieafspraken ook gedetailleerd besproken met de leden van de gemeenteraad.

In Zaanstad is, op basis van de eind 2015 vastgestelde woonvisie, door de gezamenlijke woningcorporaties, huurdersverenigingen en de gemeente, gewerkt aan een raamovereenkomst voor vijf jaar; de Uitvoeringsagenda Wonen 2015-2019, waarin tal van acties thematisch worden beschreven. Deze is in het eerste kwartaal van 2016 vastgesteld. De prestatieafspraken voor de daaropvolgende jaren zullen worden afgeleid van de raamovereenkomst. De Zaanse woningcorporaties Parteon, ZVH, Rochdale, Woonzorg, Eigen Haard en WormerWonen waren bij de totstandkoming van de visie en agenda betrokken.

Zorg/welzijnsinstellingen

WormerWonen werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Enerzijds om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, anderzijds om samen te werken aan het op peil houden van de kwaliteit in buurten en wijken. Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van WormerWonen.

WormerWonen heeft in 2015 het verzorgingshuis De Amandelbloesem van collega-corporatie ZVH te Zaandam aangekocht. Het plan is het verzorgingshuis te verbouwen tot zelfstandige woonruimten voor ouderen. Met de Zorgcirkel en De Bloesem vindt overleg plaats hoe zorgverlening en andere voorzieningen kunnen worden gerealiseerd. WormerWonen is een samenwerking gestart met Stichting MIES voor het begeleid wonen van jongvolwassenen met een beperking. Opzet van deze samenwerking is dat de jongvolwassenen een zelfstandig appartement huren van WormerWonen en begeleiding krijgen van MIES.

Collega-corporaties

Naast het maken van de gezamenlijke prestatieafspraken met de twee gemeenten, deelt WormerWonen ook een geschillencommissie met de collega-corporaties.

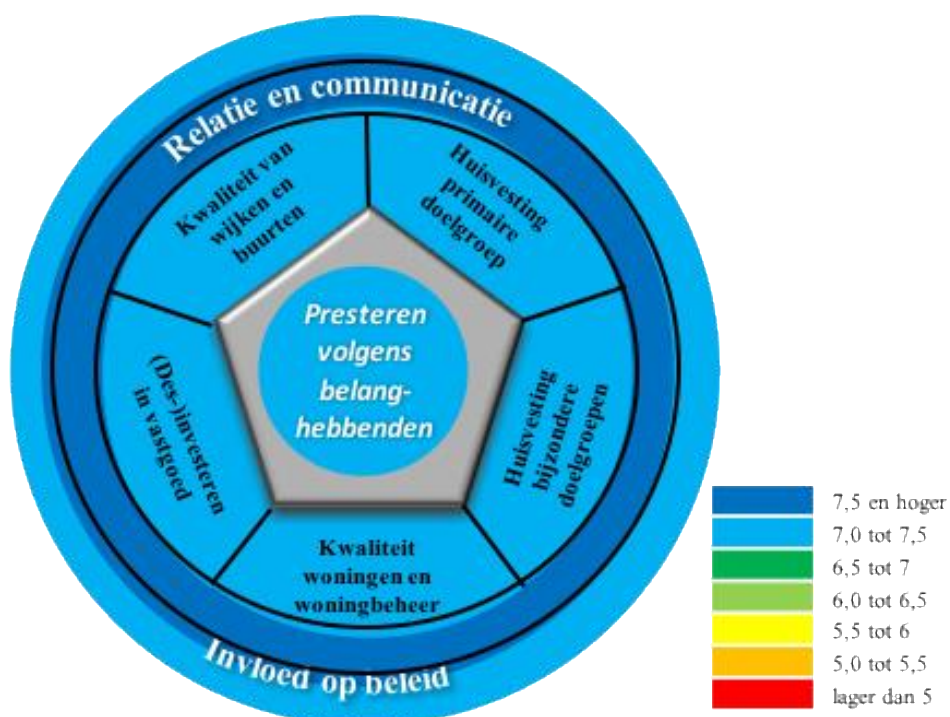
Als huurder en verhuurder niet tot een oplossing voor een klacht over de verhuurder komen, kan een beroep worden gedaan op een onafhankelijke geschillencommissie.

Samen met Parteon en ZVH heeft WormerWonen zo'n commissie ingesteld. De commissie bestaat uit een lid op voordracht van de verhuurders, een lid op voordracht

van de huurders en een onafhankelijke voorzitter. Geen van de leden mag banden hebben met de betrokken corporaties. De commissie werkt strikt volgens een reglement.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,0	7,0	7,9	7,3
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8	7,3	7,9	7,3
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	7,0	7,4	7,2
2.1.4	(Des-)investeringen in vastgoed	7,2	7,1	8,0	7,4
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,2	7,1	8,2	7,5
Totaal tevredenheid over de prestaties		7,1	7,1	7,9	7,4
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,7	7,4	7,8	7,6
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,6	7,1	7,4	7,4
Eindcijfer		7,4	7,2	7,8	7,4



Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,3.

WormerWonen heeft een sterke oriëntatie op haar primaire taken en op haar werkgebied. Zij getuigt in haar handelen van een praktische instelling. WormerWonen beperkt de overige woonlasten, zoals servicekosten en energielasten. WormerWonen heeft voldoende woningen in de kernvoorraad en WormerWonen zorgt ervoor dat er genoeg betaalbare woningen zijn voor haar primaire doelgroep. Ze heeft een sterke rol in haar werkgebied. Wachtlijsten zijn opgelopen vanwege de nieuwe Huisvestingswet. WormerWonen is de goedkoopste corporatie in de regio met 72% van de maximaal redelijke huur.

De gemeente Wormerland vindt dat WormerWonen uitblinkt daar waar het gaat om de betaalbaarheid van huurprijzen. De gemeente billijkt het besluit van de corporatie om zich alleen nog te richten op DAEB-activiteiten. De zgn. Rabobank-locatie geeft wellicht nieuwe kansen voor woningbouw, daar waar in de gemeente niet veel mogelijkheden zijn, om nieuwbouw te realiseren.

Ook de huurders zijn van oordeel dat WormerWonen uitblinkt op het gebied van de betaalbaarheid van haar huurwoningen, maar de keerzijde is dat er een instroom van Zaandammers kan ontstaan, die voor de lage huren gaan. Het besluit van de corporatie om zich alleen te richten op sociale woningbouw wordt gedragen door huurders. Op het gebied van woonfraude vragen de huurders zich af of hier actief op wordt gestuurd. Er wordt door de corporatie geen bevredigend antwoord op vragen hierover gegeven. Hoe vaak er meldingen zijn van woonfraude, is niet bekend bij de huurders.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,3.

Belanghebbenden laten weten dat WormerWonen meer woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte en meer levensloopbestendige woningen door WormerWonen zou moeten hebben. Vooral de huurders vragen hier aandacht voor, alsook voor woningen voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De gemeente Wormerland vraagt aandacht voor de urgenten, waarvoor de gemeente bereid is toezicht te leveren, als WormerWonen de woningen voor deze groep beschikbaar stelt. Voorts is ook de gemeente van mening dat de prestaties op het gebied van bijzondere doelgroepen wat zijn achter gebleven.

WormerWonen is nieuw in de gemeente Zaanstad, doordat zij eigenaar zijn geworden van het complex de Amandelbloesem (seniorenwoningen). WormerWonen heeft de Amandelbloesem van collega-corporatie ZVH gekocht en verhuurt de woningen in dit complex zoveel mogelijk aan ouderen. Dit vindt de gemeente een zeer prijzenswaardig initiatief. De gemeente is erg blij met het feit dat WormerWonen op deze manier bijdraagt aan huisvesting voor ouderen in Zaanstad. Het complex voorziet in kamers en aanleunwoningen. Uiteindelijk zal het totale project, inclusief nieuwbouw zo'n 120 woningen kennen. WormerWonen heeft zich met verschillende partijen ingezet om de Amandelbloesem voor de doelgroep senioren te behouden. In Amandelbloesem werkt WormerWonen samen met De Zorgcirkel (kortdurend verblijf) en Stichting MIES (jongvolwassenen met een beperking).

Een collega-corporatie vindt het een goede zet van WormerWonen om de Amandelbloesem aan te kopen. Het getuigt van een goed opportunisme, omdat het complex op eigen grond staat, waardoor op een financieel gezonde wijze nieuwbouw op het terrein gerealiseerd kan worden.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,2.

Het woningbezit van WormerWonen is van meer dan voldoende kwaliteit volgens alle belanghebbenden. Ook voor de prijs- kwaliteitverhouding van de woningen is worden cijfers tussen de zeven en acht gegeven, alsook voor de conditie en de onderhoudstoestand van de woningen.

De kwaliteit van de dienstverlening werd door de belanghebbenden met gemiddeld een 8 gewaardeerd. WormerWonen is een corporatie die past bij de maat van en de aard van het werkgebied en past goed bij de 'couleur locale'.

Gezien de dubbele vergrijzing en de huisvesting van jongeren worden vraagtekens gezet of WormerWonen voldoende gedifferentieerd woningaanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau heeft.

Belanghebbenden vinden dat WormerWonen in de bestaande voorraad nog een slag dient te maken aan de eisen voor beperking van energieverbruik van de woningen. Het duurzaamheidsbeleid - energiezuinig en milieubewust - van WormerWonen kan beter. Huurders vinden het jammer dat de onderhoudsplanning niet wordt overlegd door WormerWonen.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,4.

Eenzijdige voorraad met grondgebonden woningen, zo typeren de belanghebbenden het woningbezit van de corporatie. Uitbreidingslocaties zijn er niet meer. De vraag is dan ook: "Hoe krijg je de doorstroming voor ouderen die van een grondgebonden woning naar een appartement gaan en voor jongeren, die hun start in het zelfstandig wonen moeten gaan maken." Er is de laatste jaren weinig toegevoegd in de markt.

WormerWonen staat voor de moeilijke taak om de vergrijzing op te vangen.

WormerWonen zou zich sterker kunnen profileren over de Zaan om de sociale sector te vergroten en te verduidelijken. De huurders zijn van mening dat er zo min mogelijk woningen verkocht dienen te worden.

WormerWonen heeft weinig ballast uit het verleden. De corporatie is praktisch omgegaan met grondposities, die in de afgelopen periode zijn ondergebracht bij ontwikkelaars. De belanghebbenden zijn het allen eens dat de niet-DAEB-activiteiten zijn afgestoten.

Dat de Molenbuurt gesloopt is, is volgens de belanghebbenden prima, want de woningen in deze wijk waren veel te oud en van te slechte kwaliteit. De klankbordgroep heeft met WormerWonen gewerkt aan de herstructurering van de wijk. Samen met bewoners is een sociaal plan gemaakt en indien dit nodig was, weer aangepast. De deelnemers aan de klankbordgroep zijn de ogen en oren van de huurders. De bewoners van de Molenbuurt hebben allen mee kunnen praten over het nieuwe nieuwbouwplan van de wijk. De klankbordgroep mocht mede beslissen welke architect de opdracht kreeg. Met een touringcar zijn vele wijken/woningen in Nederland bezocht om het juiste beeld te krijgen voor de nieuwe Molenbuurt.

Bij de verhuizing van de bewoners naar vervangende huisvesting was er een sociaal loket ingericht. Inmiddels hebben de meest bewoners het zo naar hun zin in hun nieuwe onderkomen, dat slechts weinigen terug willen naar de nieuwe Molenbuurt. Er was sprake van een huurgewenning voor een periode van 2 tot 3 jaar - deze afspraak is mede door de Woonbond tot stand gekomen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,5.

WormerWonen draagt zorg voor een leefbare woonomgeving. Aan wijk- en buurtbeheer wordt door de corporatie voldoende aandacht gegeven. Buurtconciërges dragen daaraan flink hun steentje bij. Zij vinden dat de corporatie uitblinkt in leefbaarheid. Aandacht voor veiligheid en een schone omgeving. Door als corporatie klein in omvang te zijn is dit volgens hen mogelijk.

De gemeente Zaanstad is blij dat WormerWonen het initiatief heeft genomen met de verwerving van de Amendelbloesem als eerste activiteit van WormerWonen in de wijk Wormerveer. De inzet op leefbaarheid krijgt daarbij veel aandacht. De corporatie gaat passend om met overlast gevende bewoners. De gemeente Wormerland en WormerWonen zijn actief in buurtbemiddeling op het terrein van overlast en multiproblematiek. Beide partijen ondersteunen dit initiatief financieel.

De huurders zijn van mening dat in de nieuwe organisatie de nieuwe wijkbenadering met wijkconsulenten nog vorm dient te krijgen, waarin WormerWonen wel de kans moet krijgen om te kunnen slagen.

In de Molenbuurt werd eenmaal in de zes weken een schouw gehouden om mensen aan te spreken op zaken die fout gaan, bijvoorbeeld slecht tuinonderhoud bij tijdelijke bewoning. Daarvoor kan de bewoner een aanmaningsbrief krijgen of een rode kaart. Bewoners en de corporatie waren en zijn erg betrokken bij de buurt.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,6.

Hier volgt in steekwoorden – vaak in dezelfde bewoordingen –, waarmee WormerWonen wordt getypeerd:

- Toegankelijk, positief, betrouwbaar
- Plaatselijk betrokken, met de benen op de grond, gericht op kerntaken
- Innovatief, professioneel, gezellig, netjes
- Professioneel kleinschalig (positief), betrokken, betrouwbaar en transparant
- Zeer toegankelijk en sociaal
- Betrouwbaar, prettig kleinschalig, laagdrempelig
- Professioneel, betrokken en nauwkeurig.
- Rijk (financieel)
- Afspraak = afspraak
- Innovatief, benaderbaar, kleinschalig, durf.

De betrokkenheid, de band met huurders, de band met gemeenschap is groot. De organisatie is niet bureaucratisch en er bestaan in de contacten korte lijnen met WormerWonen. De corporatie kent volgens de belanghebbenden een grote professionaliteit voor een relatief kleine organisatie. De corporatie heeft een menselijke maat, is dorps, gemoedelijk en WormerWonen begrijpt haar vak in de breedste zin.

De gemeente Wormerland is een relatief kleine gemeente met 17.000 inwoners. Op bestuurlijk niveau weten de gemeente en WormerWonen elkaar te vinden, zeker indien zich problemen voordoen. Ook op ambtelijk niveau is er een prima contact met korte lijnen. De prestatieafspraken, die in 2015 in combinatie met alle partijen zijn gemaakt, was een eerste exercitie, die uiteindelijk een resultaat heeft opgeleverd waarover alle

partijen, inclusief de Woonbond, zeer enthousiast zijn. De evaluatie van de prestatieafspraken voor de periode 2016-2020 vindt ieder jaar plaats. Met de gemeente Wormerland is voorafgaande aan de aankoop van de Amandelbloesem in Zaanstad gesproken, hetgeen getuigt van een open relatie, waarin belangrijke zaken over en weer worden besproken. Overigens biedt dit complex volgens de gemeente ook kansen voor de Wormenaren.

De klankbordgroepen waren duidelijk. De manier waarop er gecommuniceerd wordt is prima! Agenda's voor vergaderingen worden ruim op tijd gedeeld, evenals de verslagen. De manier waarop bewoners werden ingelicht over de sloop en nieuwbouw van hun wijk was uitstekend.

De gemeente Zaanstad vindt het prettig samenwerken met WormerWonen. Voor aankoop van de Amandelbloesem had WormerWonen een zienswijze nodig van de gemeente voor het mogen doen van een investering buiten de regio. Dit hebben zij zeer slagvaardig georganiseerd en hebben zaken tijdig in gang gezet en goed afgestemd met de gemeente. Datzelfde geldt voor de woningtoewijzing voor de Amandelbloesem. De afstemming met de gemeente verloopt goed; afspraken worden nagekomen.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.

Belanghebbenden hebben voldoende invloed op het beleid, hetgeen zij cijfermatig waarderen tussen een 7 en 8. Belanghebbenden hebben vertrouwen in WormerWonen. Belanghebbenden worden betrokken bij beleidsvorming en er wordt een dialoog gevoerd over de uitvoering van het beleid. De corporatie legt op een open en transparante wijze verantwoording af over haar prestaties. Prestatieafspraken die de huurders samen met WormerWonen en de gemeente hebben gemaakt, verliep op een constructieve wijze. De gemaakte afspraken hebben de goedkeuring van de achterbanvergadering gekregen. De prestatieafspraken zullen jaarlijks geëvalueerd en gemonitord worden.

Belanghebbenden zijn door de corporatie actief betrokken bij de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan. De fusie met Woningstichting Jisp is ook vooraf met de huurders besproken.

De corporatie is uiterst betrokken volgens de gemeente Zaanstad, dat blijkt uit deelnames aan de bestuurlijk overleggen rondom de raamovereenkomst en de woonalliantiefabriek. Ambtelijk is er een overleg van de in Zaanstad actieve corporaties met de gemeente, het zogenaamde beleidsoverleg. Ondanks het geringe bezit van WormerWonen in Zaanstad is zij toch een belangrijke en invloedrijke partner in de Raamovereenkomst 2016-2020.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Blijf zo klein mogelijk. Door te fuseren wordt WormerWonen te groot en moeilijk bestuurbaar
- Maak je sterke punten nog sterker (betrokken zijn op de directe omgeving) communicatie kan altijd beter, blijf scherp op de open relatie met de belangrijkste belanghouders
- Geen woningen verkopen. Meer lagere huurwoningen bouwen
- Gewoon kleinschalig blijven. En als het even kan, in de gemeente Wormer blijven
- In hogere mate tijdig informeren over onderhoudszaken op complexniveau
- WormerWonen moet blijven, zoals ze is!

Verbeterpunten volgens de gemeente(n)

- Energieprestaties bestaande voorraad
- Tijdelijke (semi-permanente) bewoning voor vluchtelingen
- Wisselwoningen voor vluchteling met uitzicht op gezinshereniging
- Blijf oog houden voor het woonplezier van uw bewoners

Verbeterpunten volgens overige belanghebbenden

- (Nog) proactiever worden in de Zaanstreek (over de Zaan)
- Zichtbaarder worden in de regio
- Grotere betrokkenheid Zaanse woningmarkt
- Duidelijk duurzaamheidsprogramma voor het woningbezit
- Voorraad toevoegen voor de doorstroming. Sterk maken voor de doorstroming
- Een "Zaanse" corporatie worden/zijn. Versterken van haar rol in de Zaanse woningmarkt
- Door gewoon te blijven en doen waar ze voor staan
- Actiever, meer investeren

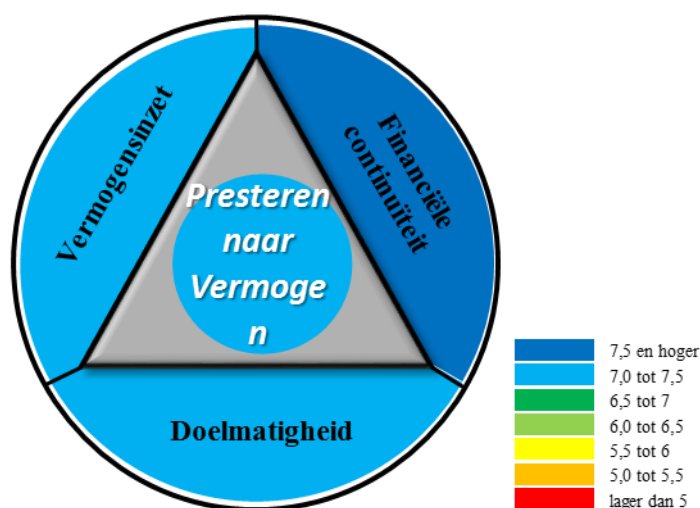
3. Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, WSW en CFV.

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	8,0	30%	2,4
Doelmatigheid	7,0	30%	2,1
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,3



3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe WormerWonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. WormerWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er twee pluspunten dienen te worden toegekend vanwege:

- o Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop WormerWonen de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen.
- o WormerWonen heeft goed gestuurd op het verbeteren van de kengetallen om haar 'financiële gezondheid' te verbeteren.

- WormerWonen heeft op consistente en heldere wijze in haar boekhouding de aansluiting van haar vermogenspositie op de integrale kasstromen en risicoanalyse gemaakt.

WormerWonen heeft in 2008 haar ambities en strategie geformuleerd in het Ondernemingsplan 2008-2012 "Thuis in Wonen". In 2011 is het ondernemingsplan bijgesteld mede in verband met het aangekondigde vertrek van de toenmalige directeur-bestuurder. Vervolgens is in de loop van 2014 het Ondernemingsplan 2015-2019 opgesteld. Op basis van het laatste ondernemingsplan zijn de contouren van de organisatieontwikkeling uitgewerkt en vanaf 2015 geïmplementeerd en uitgevoerd, ook met behulp van de planontwikkeling van SPA 18.

WormerWonen streeft ernaar financieel gezond te zijn en dat de investeringen en uitgaven gefinancierd kunnen worden. De strategie van WormerWonen is om op eigen kracht in combinatie met samenwerking met collega-corporaties en strategische ketenpartners in de gemeenten Wormerland en Zaanstad breed met (nieuwe) maatschappelijke, demografische en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een gezonde corporatie is en blijft. De financiële strategie die WormerWonen hiervoor kiest, is om te sturen op kasstromen, risicomanagement, rendementen en vermogen.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt WormerWonen instrumenten, zoals de jaarrekening, de activiteitenplannen, de begroting, de meerjarenbegroting alsmede de managementrapportages. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat WormerWonen haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In de ondernemingsplannen legt WormerWonen de basis voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten, daarin opgenomen, zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt WormerWonen de rendementseisen van een investering op basis van een toetsingskader, waarbij de commissie vaststelt dat de interne overkoepelende controle gedurende de visitatieperiode verbeterd is. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft gesteld.

Om financieel gezond te blijven hanteert WormerWonen het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. WormerWonen voldoet in de visitatieperiode daaraan ruimschoots. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen.

Het beleid van WormerWonen is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is WormerWonen gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. WormerWonen financiert een groot deel van haar nieuwe en lopende investeringen uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en deels uit leningen met borging via WSW. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat WormerWonen in de jaren 2014 en 2015 over een dusdanige liquiditeitsreserve beschikte, waardoor een overschrijding van het borgingsplafond optrad. Het WSW heeft in 2014 het borgingsplafond aangepast.

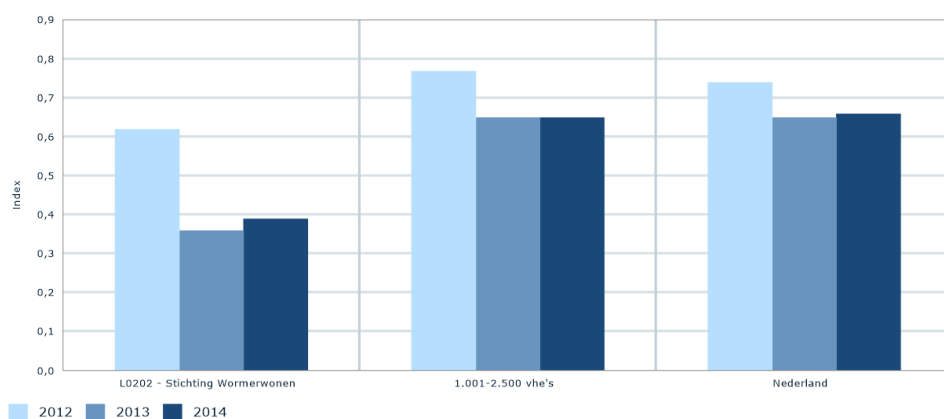
In de visitatieperiode heeft WormerWonen tot en met 2012 altijd een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteitsoordelen meer afgegeven door het CFV. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen afgegeven, die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om onverantwoorde risico's te voorkomen dan wel risico's te verkleinen.

Op basis van de prognosegegevens van elke corporatie werd tot en met 2012 bepaald of de corporatie een A1-, A2-, B1-, B2-oordeel kreeg. WormerWonen is in de jaren 2013 t/m 2015 altijd binnen de toegestane richtlijnen van het CFV gebleven. Het CFV heeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn.

In verband met de waarborgfunctie – gelet op de mogelijkheden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie - de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat WormerWonen een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van WormerWonen in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet WormerWonen aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is WormerWonen ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van WormerWonen is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15% van de totale leningenportefeuille per jaar, niet heeft overschreden. WormerWonen voldoet aan de norm. WormerWonen loopt daarbij een beperkt renterisico.

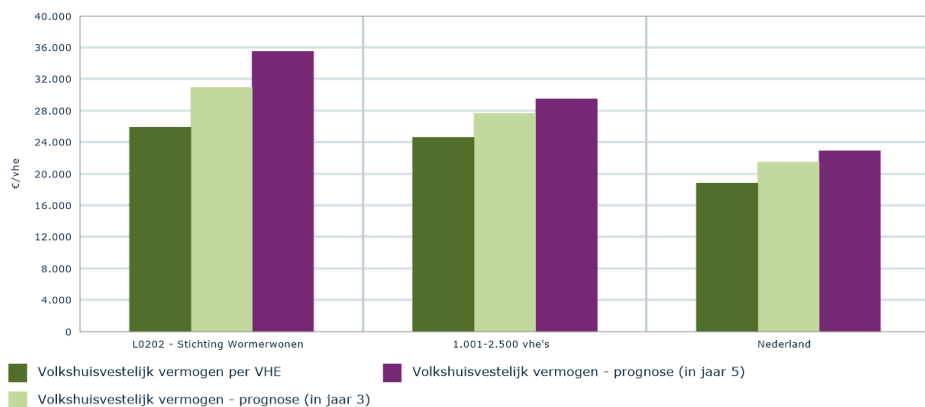
De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, loopt gedurende de visitatieperiode substantieel terug tot op 39% ultimo 2014 (2012 62%). De Loan to Value is ultimo 2015 verder verbeterd tot 27%.



(bron: CBC, versie III januari 2016, Loan to Value op basis van de bedrijfswaarde)

De solvabiliteit van WormerWonen nam gedurende de visitatieperiode gestaag toe van 27,9% in 2012 tot 40,1% ultimo 2015. Gedurende de hele visitatieperiode lag het solvabiliteitspercentage binnen de 20%-norm van CFV. Het WSW hanteert een minimale solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde van 20%.

Het volkshuisvestelijke vermogen van WormerWonen lag gedurende de visitatieperiode boven de vermogens van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

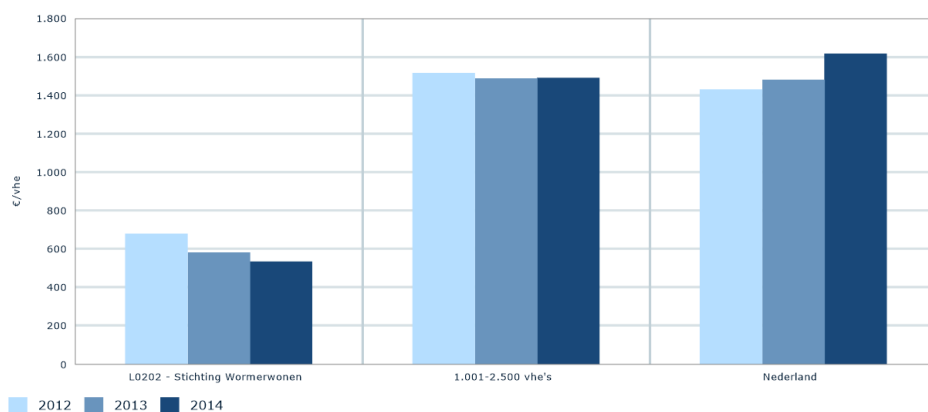


(bron: CBC, versie III januari 2016, Volkshuisvestelijk vermogen per VHE)

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan wel gelijk zijn aan 1. WormerWonen heeft deze norm ruimschoots gehaald met 7,3 ultimo 2015.

Daarnaast heeft WormerWonen een Interest Coverage Ratio (ICR), die gedurende de gehele visitatieperiode ruimschoots boven de WSW-norm ligt (in 2015 7,3). WormerWonen voldoet derhalve aan de normen van de Interest Coverage ratio en de Debt Service Coverage Ratio gesteld door het WSW.

Ultimo 2015 had de langlopende schuld een nominale waarde van € 19 miljoen. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2015 bedroeg 3,1% (3,22% in 2014). De rentecomponent vormt, zoals algemeen bekend binnen de sector, voor woningcorporaties in het algemeen een groot risicofactor. WormerWonen speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede door het looptijdmanagement bij te sturen. Aangezien de totale leningenportefeuille ultimo 2015 relatief laag is, zijn extra aflossingen omwille van de renterisico's niet noodzakelijk.

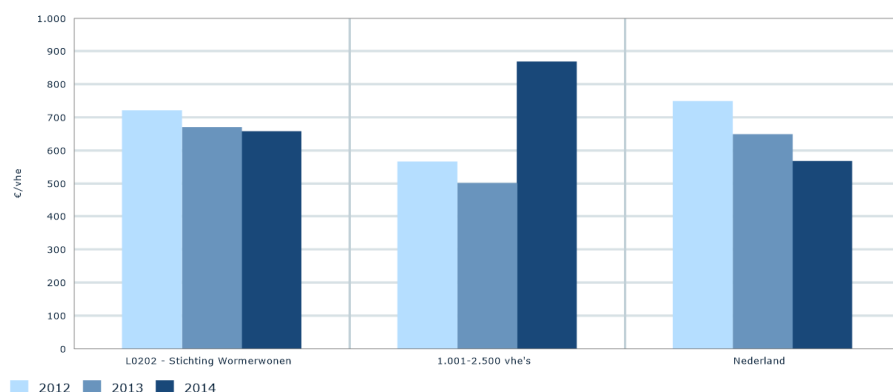


(bron: CBC, versie III januari 2016, rentelasten per VHE)

Het grootste deel van de leningen betreffen zogenaamde 'extendible fixe-leningen' zonder tussentijdse renteherziening. Looptijden en valutadata zijn zodanig gekozen dat betalingen gespreid in de tijd plaats vinden en het renterisico vanwege (her)financiering per periode van 12 maanden voortschrijdend niet meer bedraagt dan 15% van de uitstaande leningen. WormerWonen beschikt niet over rentederivaten, maar wel over 'embedded derivaten', die op de balans zijn gewaardeerd tegen kostprijs.

De bedrijfswaarde van het sociaal bezit wordt gevormd door de contante waarde van het saldo van de kasstromen verbonden met de toekomstige inkomsten en uitgaven over de resterende economische levensduur van de investering. De bedrijfswaarde bedraagt op 31 december 2015 € 78,5 miljoen (2014: € 69,1 miljoen).

WormerWonen heeft vanuit het verleden verschillende grondposities met mogelijkheid tot ontwikkeling van huur-, en koopwoningen in bezit gehad, die nog tot ontwikkeling gebracht moeten gaan worden. WormerWonen is vanaf 2014 de grondposities, zoals in het Woudterrein en 'Met stip Wonen', substantieel aan het terugbrengen. De focus komt daarbij enkel te liggen op in bezit krijgen van sociale huurwoningen.



(bron: CBC, versie III januari 2016, waarde grondposities per VHE)

Een indicatie van de actuele waarde van de onroerende en roerende zaken in exploitatie is de waarde volgens de Wet Waardering Onroerende Zaken. De totale waarde op basis van OZB-aanslag 2016 met peildatum 1 januari 2015 bedraagt € 286 miljoen.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of WormerWonen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. WormerWonen voldoet aan het ijkpunt van het cijfer 6.

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

- WormerWonen voert volgens de commissie al jaren een verantwoord beleid op doelmatigheid.
- De visitatiecommissie waardeert de effectiviteit en productiviteit van het personeel. WormerWonen heeft op verscheidene onderdelen beter gepresteerd dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

WormerWonen voert een verantwoord beleid op de financiële kengetallen. Door de begroting taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren geeft WormerWonen blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen.

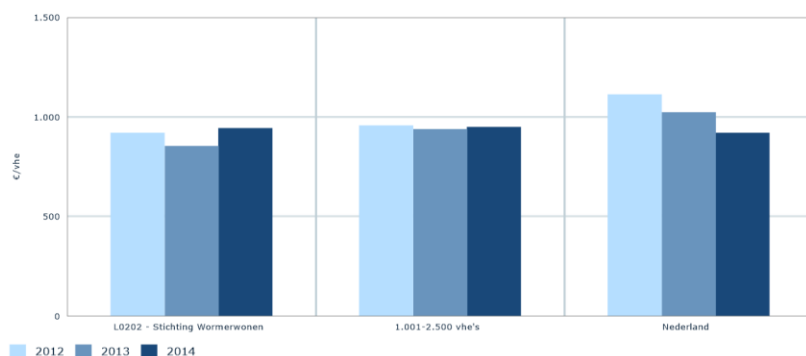
WormerWonen vindt het zeer belangrijk dat medewerkers uitstekende competenties hebben, dan wel die te ontwikkelen om het werk effectief en efficiënt uit te voeren. De verhuurbare eenheden van WormerWonen zijn gedurende de visitatieperiode iets toegenomen van 1.951 ultimo 2011 tot 2.024 ultimo 2015. De omvang -aantal fte's- van

de organisatie is iets gestegen gedurende de visitatieperiode van 17,61 fte in 2011 tot 18,44 fte eind 2015, waarbij WormerWonen in 2015 ten opzichte van 2014 een verlaging heeft weten door te voeren van 0,83 fte.

WormerWonen is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft WormerWonen gedeeltelijk opgebracht uit opbrengsten uit haar verkoopprogramma en uit haar periodieke exploitatieresultaat.

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De geharmoniseerde netto bedrijfslasten per VHE van WormerWonen liggen gedurende de visitatieperiode t/m 2013 beneden de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CBC- versie III, januari 2016). Over 2014 zijn de netto bedrijfslasten van het landelijk gemiddelde en de referentiecorporaties € 923 en € 951 ten opzichte van WormerWonen € 948. Bij WormerWonen zijn de netto bedrijfslasten in de periode 2012 - 2014 iets gestegen, terwijl de referentiecorporaties ongeveer gelijk bleven en de landelijke cijfers een daling van ongeveer 10% lieten zien.

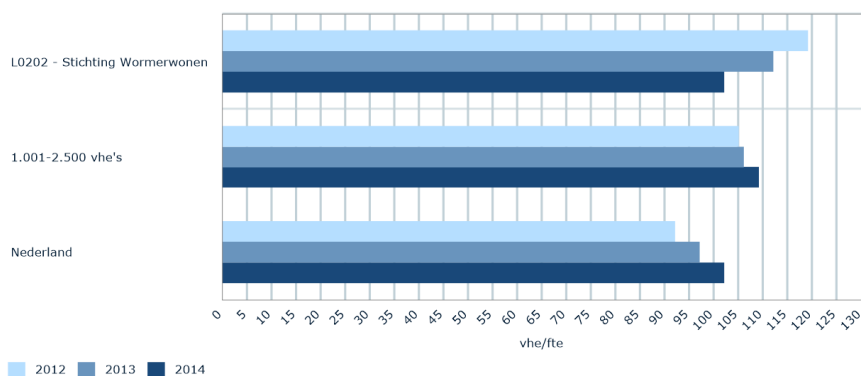


(bron: CBC, versie III januari 2016, netto bedrijfslasten)

De personeelskosten per fte zijn bij WormerWonen in de periode 2012 t/m 2014 afgenomen van € 81.145 in 2012 naar € 72.621 in 2015 (€ 66.373 in 2014). De personeelskosten zijn gedurende de visitatieperiode beneden de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde uitgekomen met kosten in 2014 van € 76.113 en € 74.321.

WormerWonen beschikte t/m 2013 over een betere ratio van het aantal VHE per fte dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Gedurende de visitatieperiode is haar gemiddelde teruggelopen, te weten van 119 VHE per fte in 2012 naar 113 VHE per fte in 2015. De lijn van de landelijke trend ten aanzien van effectiviteit en productiviteit van het personeel, gemeten per VHE, laat over het geheel een verslechtering zien. WormerWonen scoort in 2014 met een gemiddelde van 106 VHE voor het eerst minder dan haar referentiecorporaties, te weten 109 VHE, maar beter in vergelijking met het landelijk gemiddelde, te weten 102 VHE.

WormerWonen behoorde in de Aedes benchmark 2014 nog tot de A-klasse bij de prestatie 'bedrijfsvoering'. In 2015 is WormerWonen in de Aedes benchmark tot de B-klasse gerekend.



(bron: CBC, versie III januari 2016, aantal VHE/fte)

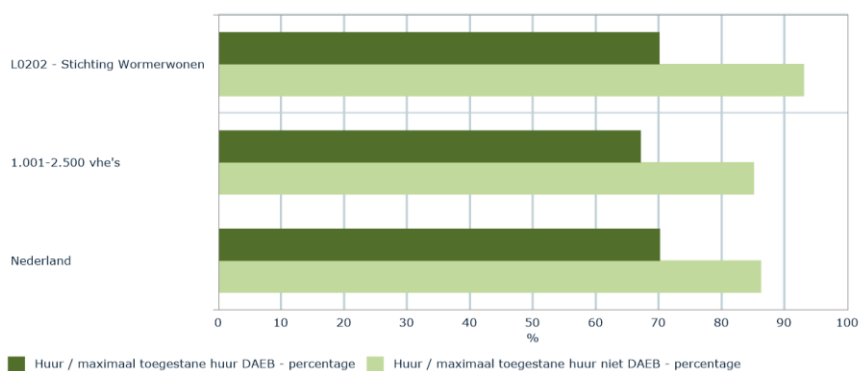
Op basis van de cijfers van CBC kan geen goede analyse gemaakt worden van de uitgaven in verbeteringen en renovaties in de jaren 2012 t/m 2014 ten opzichte van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Dit is derhalve ook niet meegenomen in de beoordeling. De onderhoudsuitgaven zijn wel meegewogen en liggen in de jaren 2012 t/m 2014 gemeten in Euro's per VHE iets beneden de referentie en landelijke gemiddelden.

Tabel 15: Onderhoud van de woongelegenheden (in € per gewogen VHE)

	Corporatie			Referentie	Landelijk
	2012	2013	2014	2014	2014
Klachtenonderhoud	380	338	355	261	306
Mutatieonderhoud	287	259	208	160	181
Planmatig onderhoud	418	467	553	780	797
Totaal onderhoud	1.085	1.064	1.116	1.201	1.283

(bron: CBC, versie III januari 2016, aantal VHE/fte)

Alhoewel bij de beoordeling van de doelmatigheid de huurcomponent niet meegewogen wordt, hebben we de huurgegevens ter indicatie opgenomen. De huur (DAEB) is ultimo 2014 gemiddeld 68,8% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 67% en landelijk is dat 70,1% (CBC-versie III, januari 2016).

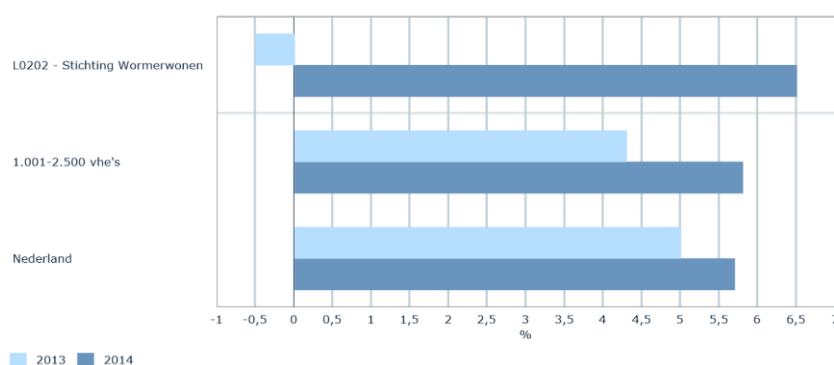


(bron: CBC, versie III januari 2016, maximaal toegestane huur)

Periodiek verhoogt WormerWonen de huur van de woningen gematigd op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. WormerWonen maakte daarvan deels gebruik, waarbij een combinatie van inflatie inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. Ten aanzien van het huurbeleid is vanaf 2015 bewust ingezet op betaalbaarheid waardoor, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, geen boven inflatoire huurverhoging meer wordt ingerekend door WormerWonen. In 2015 is tevens een variant op de huursombenadering toegepast bij

het berekenen van de huurverhoging. Alle huurders die al de streefhuur (75% van de maximale huur) betaalden, kregen 1% huurverhoging. Huurders die minder dan de streefhuur betaalden, kregen 1,8% huurverhoging. Over het gehele bezit berekend is er een huurverhoging van 1,49% doorgevoerd. De bewoners van de te slopen woningen in de Molenbuurt en Spatter-/Fortuinflats kregen geen huurverhoging. Ook de woningen voor gehandicapten zijn ontzien.

WormerWonen past een huurverhoging toe bij vrijkomende woningen op basis van het streefhuurniveau. In 2015 heeft WormerWonen haar huurprijsbeleid naar beneden bijgesteld. Deze bijstelling vond haar oorzaak onder andere uit de analyse in het kader van het SVB. Het streefhuurniveau bleek te hoog. Vanaf 1 oktober 2015 wordt bij mutatie geharmoniseerd naar 72% van maximaal redelijk (voorheen was dat 75%).



(bron: CBC, versie III januari 2016, huurprijsontwikkeling 2013 en 2014)

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. WormerWonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

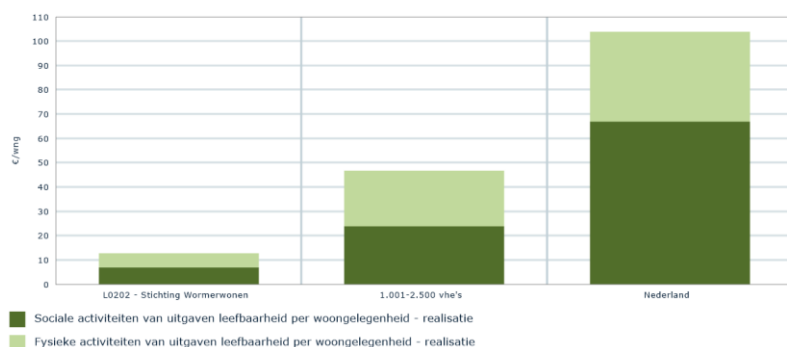
- WormerWonen heeft op een actieve wijze haar vermogen ingezet. De activiteiten worden daarbij getoetst op consequenties voor de omvang en ontwikkeling van het vermogen. Het vermogensbeleid sluit daarbij aan op andere delen van het beleid. De vermogensinzet is gebaseerd op een actueel portefeuillebeleid, onderhoudsramingen en verkoopprogramma.
- De visitatiecommissie vindt dat WormerWonen gedurende de visitatieperiode is blijven investeren in de wijken en buurten en heeft daarnaast adequaat afscheid genomen van verschillende grond-, en ontwikkelposities met een focus op koopwoningen.

WormerWonen heeft de ambitie - en maakt die ook waar - de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. WormerWonen houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie ruim voldoende in beeld. Gestuurd wordt op voldoende beschikbaarheid van liquiditeit. WormerWonen trekt periodiek leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als

uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel moet zijn. Tevens voert WormerWonen het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan WormerWonen de investeringskosten dekken door middelen uit de reguliere operationele exploitatie in te zetten.

WormerWonen voert vanaf 2015 een gematigd huurbeleid. Per 2014 heeft WormerWonen een maximaal toegestaan huurniveau van haar DAEB-bezit dat onder het niveau van haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde uit de CBC-benchmark lag. De solvabiliteit, rentedekkingsgraad (ICR) en de dekking van de schuldpositie (DSCR) houden een niveau dat voldoende is om de bedrijfsvoering, zonder wezenlijke aanpassingen, te kunnen blijven uitvoeren.

De visitatiecommissie constateert dat WormerWonen gedurende de visitatieperiode een deel van haar investeringsprogramma getemporiseerd heeft. Desalniettemin is WormerWonen ook in de slechte economische tijden gedurende de visitatieperiode doorgegaan met het ontwikkelen en bouwen van woningen voor haar doelgroep.



(bron: CBC, versie III januari 2016)

WormerWonen geeft substantieel minder uit aan leefbaarheid, gemeten per wooneenheid, ten opzichte van haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. De cijfers uit CBC geven een vertekend beeld. De visitatiecommissie heeft gedurende de visitatiegesprekken vastgesteld dat WormerWonen juist enorm veel doet aan leefbaarheid voor haar bewoners. De wijze waarop WormerWonen de begeleiding van renovatietrajecten in de wijken begeleidt en blijft monitoren door de jaren heen, waarbij niet alleen de huurders, maar tevens een gehele wijk meegenomen wordt, is noemenswaardig. WormerWonen gebruikt haar WijkWoonConsulenten om goed wonen in een prettige buurt mogelijk te maken.

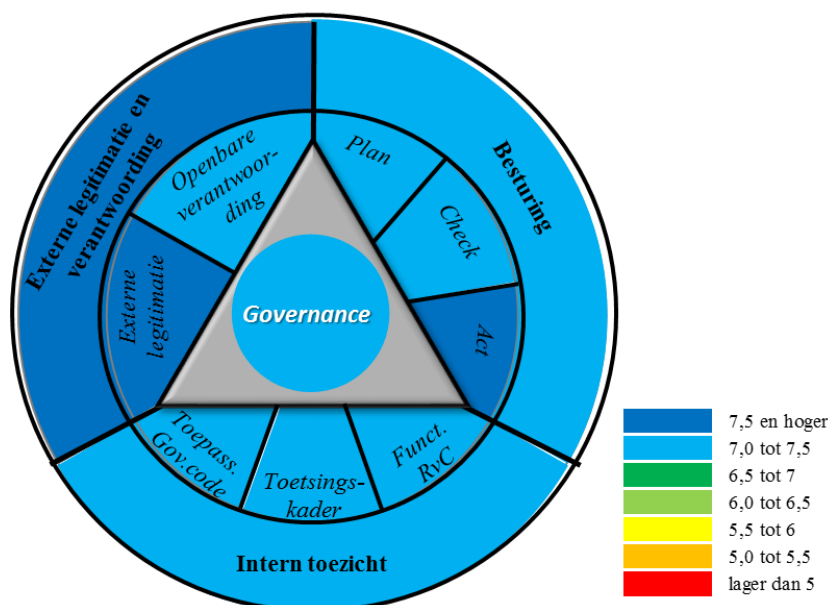
WormerWonen geeft blijk van een heldere visie te hebben op de door haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient in te zetten. Mogelijkheden om het vermogen optimaal in te zetten zoekt de corporatie onder meer in verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop en de versterking en efficiency-verbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur-bestuurder en de raad van toezicht kunnen vaststellen dat WormerWonen haar vermogen doelmatig inzet en daarover regelmatig evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie. WormerWonen heeft een duidelijk beeld welke maatschappelijke effecten worden beoogd en welke financiële offers daarvoor moeten worden gebracht. Daarbij weet WormerWonen wat de omvang en de ontwikkeling van haar eigen vermogen in relatie tot haar maatschappelijke doelen moet zijn. WormerWonen weet naar de mening van de commissie het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Meetpunt	Beoordeling cijfer		Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing					
Plan	7,0		7,3	33%	2,4
Check	7,0				
Act	8,0				
Intern toezicht					
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	7,0	7,0	33%	2,3
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	7,0			
	Zelfreflectie	7,0			
	Toetsingskader				
Toepassing Governancecode		7,0			
Externe legitimering en verantwoording					
Externe legitimatie		8,0	7,5	33%	2,5
Openbare verantwoording		7,0			
Governance					7,3



4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van de prestatiesturing en de strategievorming van de corporatie.

De commissie waardeert het gehele onderdeel Besturing gemiddeld met een 7,3.

Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0.

WormerWonen voldoet aan het ijkpunt voor het cijfer 6.

Het onderdeel Plan is een gemiddelde van de prestatievelen Visie en Vertaling doelen.

WormerWonen heeft haar actuele visie zodanig vastgelegd dat daardoor haar eigen huidige maatschappelijke positie binnen haar werkgebied en gewenst toekomstig financieel functioneren prima in beeld komt. Gedurende de visitatieperiode heeft WormerWonen haar visie, haar toekomstperspectief aangepast en nieuwe markttrends geactualiseerd en geïmplementeerd. WormerWonen heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren. De periode van begin 2012 t/m medio 2014 heeft zich wel gekenmerkt door een lagere snelheid in doorontwikkeling van het beleid door de velen bestuurswisselingen.

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7,0.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie een duidelijk pluspunt:

- WormerWonen heeft op een prima wijze haar visie periodiek aangepast en geactualiseerd van op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van risicoanalyses.

WormerWonen heeft haar actuele visie zodanig vastgelegd dat daardoor haar eigen huidige maatschappelijke positie binnen haar werkgebied en gewenst toekomstig financieel functioneren prima in beeld komt. Gedurende de visitatieperiode heeft WormerWonen haar visie, haar toekomstperspectief aangepast en nieuwe markttrends geactualiseerd en geïmplementeerd. WormerWonen heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren. De periode van begin 2012 t/m medio 2014 heeft zich wel gekenmerkt door een lagere snelheid in doorontwikkeling van het beleid door de bestuurswisselingen.

WormerWonen zit in een werkgebied, waar in absolute zin inwonersaantallen nog stijgen. Er is een constante vraag naar (huur-)woningen en daarvoor is WormerWonen zich bewust. WormerWonen heeft thans voldoende woningen voor de primaire doelgroep in portefeuille, maar kan niet achterover hangen. Door toekomstige demografische ontwikkelingen zijn er aangepaste en andere woningtypes nodig. WormerWonen speelt daar op in. Inspelen en vooruitlopen op dit demografisch scenario vindt WormerWonen van essentieel belang. WormerWonen is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in 'de stenen' moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners om aldus de leefbaarheid in de wijken en de woonkwaliteit, te vergroten. De visitatiecommissie is van mening dat WormerWonen een evenwichtig

beeld heeft van de opkomende woonvraagstukken en maatschappelijke trends, waarmee corporaties in het algemeen en WormerWonen in het bijzonder geconfronteerd worden.

Tijdens de visitatieperiode heeft de corporatie meerdere ondernemingsplannen gekend. Door de vele bestuurswisselingen sluiten de ondernemingsplannen niet volledig in de tijd op elkaar aan. WormerWonen heeft passie voor de gemeente Wormerland en de regio. WormerWonen is dusdanig verankerd met de regio dat de huurders WormerWonen goed weet te vinden. WormerWonen helpt mensen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en te wonen in een betaalbare, goede en duurzame woning, gesitueerd in een prettige wijk en woonomgeving.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat het beleid en strategie adequaat zijn verankerd in de organisatie en feitelijk zijn uitgevoerd. WormerWonen kent haar maatschappelijke rol en taak om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren.

WormerWonen actualiseert periodiek haar vastgoedbeleid (SVB) op basis van huidige marktinformatie en demografische modellen. WormerWonen maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de raad van toezicht en waar nodig door besluiten bekrachtigd WormerWonen schakelt indien gewenst externe deskundigen in.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

WormerWonen voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Aangetoond is dat WormerWonen erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen. Via de activiteiten(jaar)plannen en werkplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.
- De visitatiecommissie is van mening dat de jaarplannen van WormerWonen overzichtelijk van opzet zijn met heldere bewoordingen.

WormerWonen vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. WormerWonen heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. De doelen uit de ondernemingsplannen zijn voldoende SMART vertaald naar activiteitenjaarplannen. Zichtbaar is geworden dat die vertalingen in de laatste periode van de visitatie verder ontwikkeld zijn. De doelstellingen zijn tevens in de (meerjaren-)begroting financieel verwerkt naar concrete operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering werkt WormerWonen met een financieel sturingskader. De voornaamste doelstellingen zijn vervolgens vertaald en verwerkt in de begrotingen.

In de periodieke management-, en kwartaalrapportages, maandelijkse dashboard-overzichten en rapportages 'Zicht op cijfers' verantwoordt WormerWonen zich op detailniveau. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de raad van toezicht wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen voldoende zichtbaar gemaakt.

WormerWonen stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van het activiteiten(jaar)plan en de doorvertaling naar prestatievelen binnen WormerWonen. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. In de begroting is ook een meerjarenplan meegenomen. Het jaarplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen WormerWonen.

WormerWonen heeft haar beschreven doelstellingen in het financieel sturingskader, alsmede in het treasury- en beleggingsstatuut beschreven.

In het treasury- en beleggingsstatuut zijn de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten en beleggen van financiële middelen. Het regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden. In het treasuryjaarplan zijn de activiteiten voor het volgende komend jaar beschreven en afgezet tegen de kaders vanuit het treasurystatuut en andere financiële kaders. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op, dat WormerWonen goed op risico's stuurt en deze daardoor goed in beeld heeft. WormerWonen heeft haar risicogebieden in een integraal schema gecategoriseerd aangevuld met de daarbij passende beheersingsmaatregel.

De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten zoals de jaarverslagen, activiteiten(jaar)plannen, (meerjaren-)begroting, periodieke managementrapportages en notulen van het MT, alsmede van de raad van toezicht.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

WormerWonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

- WormerWonen heeft een controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. WormerWonen hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden en normen.
- De ambities komen telkens terug in de onderliggende beleidsplannen, de activiteiten(jaar)plannen en de periodieke rapportages. Elk jaar wordt opnieuw rekening gehouden met de landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen. Hierbij wordt altijd gekeken naar de eigen mogelijkheden en wordt bijstelling van ambities en doelen zo nodig doorgevoerd.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals de beleidskaders, fasedocumenten, treasurystatuut, activiteiten(jaar)plannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties voldoende en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen, waaronder "Zicht op cijfers".

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door in de geledingen van de organisatie van WormerWonen. De operationele en financiële doelstellingen van WormerWonen zijn vastgelegd in de (activiteits-)werkplannen en de (meerjaren-)begroting, waarin de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van toezicht. In de managementrapportages wordt verant-

woording op detailniveau aangebracht. De managementrapportages geven de voortgang op realisatie van doelen en de koppeling met de begroting.

De raad van toezicht heeft gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van risicobeheersing. Als onderdeel van het risicomanagement monitort en stuurt WormerWonen actief op de Financial Risks (financiële ratio's) en de Business Risks.

Daarnaast worden er intern controles uitgevoerd op het primaire proces, zoals bijvoorbeeld op projectontwikkeling, planmatig onderhoud en huurmutatieproces. WormerWonen laat haar accountant jaarlijks deze risicoanalyse maken op deelgebieden, zoals bijvoorbeeld procesverbetering en verkrijgt uit die risicoanalyses input voor verbeteringen. Op basis van deze rapportages oordeelt de accountant of de processen in orde zijn en of WormerWonen 'in control' is. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat WormerWonen de aanbevelingen stelselmatig opvolgt. WormerWonen heeft een duidelijke verbeterslag gemaakt.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 8.

WormerWonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- WormerWonen heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen.
- WormerWonen adresseert tijdig afwijkingen op haar beleid en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie geïnitieerd en passend doorgevoerd.
- De visitatiecommissie is positief verrast door de actieve wijze waarop WormerWonen haar verlegde koers op haar vastgoedbeleid prudent heeft doorgevoerd en succesvol heeft uitgevoerd.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat op gedetailleerd niveau door middel van fasedocumenten gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden.

WormerWonen heeft gedurende de visitatieperiode ingezet om meer dynamiek in haar bezit te krijgen. Dit heeft WormerWonen bereikt door middel van meer verkopen in het bestaande bezit, gerichte ingrepen in de kwaliteit van het bestaande bezit en aanvullende investeringen in de herstructurering door middel van sloop/nieuwbouw. Daarbij heeft WormerWonen ook oog voor duurzaamheid, waarbij de verlaging van de woonlasten voor de huurders niet ondergeschikt is. Binnen de overlegstructuren van het MT en raad van toezicht wordt die informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat WormerWonen haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud voldoende monitort en aanstuurt. WormerWonen heeft gedurende de visitatieperiode haar investeringsdoelstellingen bijgesteld met een focus op de sociale huurwoningen. De verlegde koers leidt ertoe dat koopprojecten zijn afgestoten en geen projectontwikkeling voor eigen rekening meer wordt uitgevoerd. WormerWonen koopt haar huurwoningen thans bij derden in, waarbij ontwikkelrisico's buiten de deur gehouden worden. WormerWonen is blijven sturen op lage lasten en bestendigen van haar liquiditeitspositie.

De visitatiecommissie is van mening dat WormerWonen destijds een juiste keuze heeft gemaakt om de focus op de sociale rector te richten en alle aanpalende activiteiten op het gebied van bouwen van koopwoningen, investeren in maatschappelijk vastgoed en uitgebreide sponsoring stop te zetten.

WormerWonen blijft met haar energielabels (CBC-gegevens 2015) nog wel achter op haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. WormerWonen legt in haar laatste ondernemingsplan wel duidelijke duurzaamheidsambities neer. De visitatiecommissie heeft in de visitatieperiode niet kunnen vaststellen of dit effect heeft.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de raad van toezicht. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties moeten worden ondernomen, indien er afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de interne toezichthouder aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de interne toezichthouder een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

Het functioneren van de raad van toezicht

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van toezicht, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert *Het functioneren van de raad van toezicht* met het cijfer 7,0.

Samenstelling van de raad van toezicht/toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Volgens de commissie voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De actieve wijze waarop de raad werkt aan het tot stand brengen van en het instandhouden van een juiste en evenwichtige samenstelling van de raad.

De taken en bevoegdheden van de raad van toezicht zijn vastgelegd in de statuten en in het Reglement Raad van toezicht. Hieruit blijkt mede de scheiding in taken en verantwoordelijkheden tussen de raad van toezicht en het bestuur. WormerWonen wordt bestuurd door directeur-bestuurder J.H.J. van Nimwegen. De eerste jaren van de visitatieperiode zijn enkele wisselingen in directeur-bestuurder geweest. Na de komst van de huidige directeur-bestuurder medio 2014 is in de interne organisatie de rust weergekeerd. Leden van de raad van toezicht worden voor een periode van vier jaar benoemd. Herbenoeming is eenmaal mogelijk voor een periode van vier jaar.

De raad heeft een profielschets opgesteld voor zijn samenstelling. De raad streeft in haar

samenstelling naar diversiteit in samenstelling, deskundigheid, en ervaring. Bij iedere vacature voor een lid van de raad van toezicht wordt een specifieke profielschets opgesteld. Conform het gestelde in het Reglement Raad van toezicht bestaat dit profiel uit algemene kenmerken waaraan een individueel lid moet voldoen en een functie-afhankelijk deel. Ieder van de leden van de raad van toezicht richt zich in het bijzonder op een bepaald aandachtsgebied. De taakverdeling van de raad van toezicht is opgenomen in een schema, vermeld in het jaarverslag.

Werving van nieuwe leden vindt openbaar en buiten de eigen kring plaats op basis van een profielschets.

Volgens de statuten bestaat de raad van toezicht uit ten hoogste vijf leden, waarvan twee toezichthouders op voordracht van de huurdersvereniging Huurders voor Huurders. In de visitatieperiode heeft een raad gefungeerd met vijf personen. Halverwege 2015 is een lid afgetreden – volgens het rooster van aftreden –, zodat ultimo 2015 de raad uit vier leden bestaat. Inmiddels is een wervingsprocedure gestart voor een nieuw te benoemen voorzitter.

De commissie heeft kunnen vaststellen, dat de raad ruime aandacht besteedt aan permanente educatie. Alle leden van de raad zijn lid van de Vereniging van toezichthouders in Woningcorporaties.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.***

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van toezicht zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. WormerWonen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

- o De actieve en goed doordachte wijze waarop de raad haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord vervult.

De raad is zich zeer bewust van haar drie rollen. Met open visie en respect voor elkaars standpunt vergadert de raad. Door de gemêleerde samenstelling van de raad vult zij de rollen goed in. Er is voldoende expertise binnen de raad aanwezig om op alle aandachtsgebieden adequaat toezicht uit te kunnen oefenen. De raad houdt voldoende afstand tot directie en managementteam om zaken objectief te kunnen toetsen. De raad functioneert op voldoende effectieve, efficiënte en betrokken wijze.

Met de invoering van de nieuwe Woningwet geldt tevens een nieuw wettelijk kader voor de toezichthouder. Daartoe is een toezichtvisie ontwikkeld en opgesteld met de huidige kennis en ideeën op het gebied van 'good governance'. Deze toezichtvisie is een uitwerking van de zienswijze op taakopvatting, werkwijzen en de rol in toezicht, zoals de raad van toezicht van WormerWonen die voor zichzelf ziet. Deze zienswijze is tot stand gekomen uit zelfevaluatie, onderlinge discussies, en interactie met de directeur-bestuurder en het managementteam. Voor een deel zijn deze discussies begeleid door een extern bureau. Interne en/of externe veranderingen en opgedane inzichten zijn van invloed op de toezichtvisie, zo meent de raad. Deze toezichtvisie is dan ook een 'levend' document en wordt regelmatig herijkt. De zelfevaluatie van de raad van toezicht, die ieder jaar plaatsvindt, is hiervoor een belangrijk gegeven.

De raad van toezicht kent de volgende subcommissies: de Auditcommissie en een Selectie- en remuneratiecommissie. Iedere subcommissie zorgt voor een terugkoppeling van hetgeen is besproken aan de voltallige raad van toezicht.

Na de aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder in juni 2014 hebben regelmatig - op kwartaalbasis - evaluatiegesprekken plaatsgevonden tussen leden van de selectie- en remuneratiecommissie en de directeur-bestuurder. Gezien de positieve ervaringen met de nieuwe directeur-bestuurder is dit (extra) overleg inmiddels beëindigd. De reguliere functionerings- en beoordelingscyclus wordt nu gevolgd.

Eén van de taken van de raad van toezicht is de klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. Uit de visitatiegesprekken blijkt dat zij over de juiste kwaliteiten beschikken om deze functie goed uit te oefenen. De raad kan luisteren en begrijpen, geven signalen af, maar gaan niet op de stoel van de directeur-bestuurder zitten, zo blijkt uit de visitatiegesprekken en de documenten.

De voltallige raad van toezicht overlegt ieder jaar met huurdersvereniging Huurders voor Huurders en de ondernemingsraad. Naast dit overleg heeft de raad ieder jaar een informeel 'benen-op-tafel-overleg' met het managementteam, de huurdersvereniging, de OR en het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Wormerland.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

De commissie kent het volgende pluspunt toe.

- De goede materiële en verantwoorde wijze, waarop de raad haar eigen functioneren ieder jaar ter discussie stelt.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De raad van toezicht bespreekt ten minste een maal per jaar buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van individuele leden van de raad met inbegrip van de cultuur van openheid en aanspreekbaarheid en de conclusies die daaraan verbonden moeten worden volgens de Governancecode. Ook wordt de relatie tussen de raad van toezicht en de directeur-bestuurder tegen het licht gehouden en beoordeeld. De corporatie voldoet aan het ijkpunt.

De zelfreflecties worden stelselmatig uitgevoerd en hebben uitgebreide aandacht van de raad. Op basis van de zelfevaluatie stelt de raad ieder jaar concreet een aantal onderwerpen vast, die meer aandacht behoeven van de raad. Er worden verbeterinitiatieven aan de orde gesteld en uitgevoerd, zoals deskundigheidsverdeling en de optimalisatie van het rooster van optreden van de toezichthouders. In het laatste jaar van de visitatieperiode zijn het vergaderproces en vergaderdiscipline aan de orde gesteld. Een betere afbakening van vergaderonderwerpen en -tijd waren hierbij belangrijke aandachtspunten. Het proces van zelfevaluatie wordt ook onder leiding van een extern bureau uitgevoerd. De leden van de raad worden geacht en in staat gesteld om opleidingen te volgen en seminars bij te wonen om de kennis op hun taakgebied op te vijzelen en up-to-date te houden. De raad geeft naar mening van de commissie een prima invulling aan haar zelfevaluatie.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

WormerWonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De raad van toezicht beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De mate van volledigheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Periodiek vindt afstemming plaats en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenariodoorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd.

De raad beschikt over het volgende toetsingskader om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen WormerWonen:

- *Strategische Voorraadbeleidsplan 2015;*
- *Ondernemingsplan 2009-2012;*
- *Herijking visie 2011;*
- *Ondernemingsplan 2015-2019 "WormerWonen: ruimte om te leven";*
- *Activiteiten(jaar)plannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;*
- *Diverse beleidsnotities op huisvesting, zoals op woningruil, huisbewaarderschap, ZAV, overlast en woonfraude;*
- *Diverse ondernemingsbeleidsnotities, zoals thuiswerken en bewonersinitiatieven;*
- *Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;*
- *Financiële Meerjaren Prognose (MJB);*
- *Huurprijsbeleid;*
- *Strategisch voorraadbeleid 2012, 2015-2025 met actualisatie; Treasury- en beleggingsstatuut 2005;*
- *Prestatieafspraken met de gemeente;*
- *Leefbaarheidsbeleid;*
- *Huishoudelijk reglement;*
- *Gedragscode Integriteit;*
- *Klokkenluiderregeling;*
- *Samenwerkingsovereenkomsten;*
- *Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;*
- *Beoordelingen van de externe toezichthouders (WSW, CFV, ministerie).*

Daarnaast zijn door de raad diverse besprekingen met externe partijen gevoerd om zich op de hoogte te stellen van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij WormerWonen specifiek.

De voortgang van de ontwikkeling van resultaten en activiteiten van de geformuleerde en vastgestelde doelen uit de jaarplannen missie en visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag, jaarplannen, als ook in periodieke rapportages. In deze rapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de voortgang van projecten, bedrijfsrisico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. WormerWonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De Governancecode is voor WormerWonen geen formaliteit, maar deze code wordt door de organisatie met bijzondere inzet uitgedragen.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen. De commissie heeft geconstateerd, dat de corporatie in de visitatieperiode de governancecode goed heeft nageleefd, waarbij zij de bepalingen heeft toegepast.

In 2015 is een studiedag georganiseerd waarbij de nieuwe Governancecode en de nieuwe Woningwet uitgebreid zijn doorgesproken. WormerWonen heeft een 'Toezichtvisie WormerWonen' ontwikkeld, waarbij de corporatie er zich van bewust is, dat goed toezicht een continu proces is en dus steeds aandacht behoeft.

WormerWonen beschikt over een integriteitsprotocol, een klokkenluidersregeling en een externe vertrouwenspersoon. Deze professional kan meldingen intern bespreekbaar maken en zorgen voor een goede begeleiding van de melder.

- o *Governancecode woningcorporaties 2015;*
- o *Hulpinstrument Governancecode;*
- o *Governancestructuur;*
- o *Governancedocumenten WormerWonen;*
- o *Statuten;*
- o *Reglement Werkwijze Raad van Toezicht;*
- o *Profielchets Raad van Toezicht;*
- o *Profielchets Voorzitter RvT;*
- o *Reglement Auditcommissie;*
- o *Scholingsregistratie Raad van Toezicht;*
- o *Geschiktheidsmatrix Raad van Toezicht;*
- o *Strategisch risicobeleid;*
- o *Toezichtvisie WormerWonen;*
- o *Rooster van aftreden;*
- o *Gedragcode Integriteit;*
- o *Protocol Vertrouwenspersoon Integriteit;*
- o *Klokkenluidersregeling;*
- o *Reglement Ondernemingsraad;*
- o *Geschillencommissie Parteen-WormerWonen-ZVH;*
- o *Procuratieregeling;*
- o *Samenwerkingsovereenkomst WormerWonen en Huurdersvereniging 'Huurders voor Huurders';*
- o *Visitatierapport 2011;*
- o *Ondernemingsplan "WormerWonen:ruimte om te leven".*

WormerWonen heeft een governancestructuur, waarvan de Governancecode integraal onderdeel uitmaakt. De corporatie heeft met behulp van het hulpinstrument Governancecode 2015 alle onderdelen van de vijf principes beantwoord. WormerWonen voldoet inmiddels aan de inhoud en implementatie van de Governancecode 2015 en kijkt op geen enkel beginsel af.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de

beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 7,5.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 8.

WormerWonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent op basis van de volgende overwegingen twee pluspunten toe:

- De actieve en informatieve manier waarop de belanghebbenden betrokken worden bij de input van het beleid, als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen, als ook in de wijze waarop over de bijstelling van deze plannen gecommuniceerd wordt.
- De professionele wijze van WormerWonen, waarop de uitgebreide dialoog wordt gevoerd met haar belanghebbenden.

Zowel de huurdersvereniging, de gemeenten als ook de overige belanghebbenden worden op een actieve manier bij het beleid van de corporatie betrokken. Over het ondernemingsplan overlegt WormerWonen met haar belanghebbenden. WormerWonen hecht grote waarde aan goede contacten met haar bewoners. Huurders worden dan ook op verschillende manieren bij beheer en beleid betrokken. Bij grootonderhoud of renovatie, dan wel sloop wordt door de corporatie uitdrukkelijk overlegd met bewonerscommissies of klankbordgroepen. De bewoners zijn zondermeer zeer tevreden over de wijze waarop zij worden geïnformeerd en mee kunnen praten over het gewenste resultaat.

Voor de herstructurering van de Molenbuurt en de Spatter-/Fortuinflats zijn speciale nieuwsbrieven verstuurd. Er zijn voor de sloop/nieuwbouw van de Spatter-/Fortuinflats informatiebijeenkomsten georganiseerd voor de bewoners zelf en voor de omwonenden. Ook voor de bewoners en omwonenden van de Molenbuurt zijn ook bewonersavonden georganiseerd.

WormerWonen hecht veel waarde aan de tevredenheid van haar huurders. Om hier inzicht in te krijgen, neemt WormerWonen deel aan de onafhankelijke meting van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Met dit onderzoek onder huurders wordt de klanttevredenheid op verschillende onderdelen van de dienstverlening gemeten. WormerWonen scoort al jaren bovengemiddeld in vergelijking met de deelnemende corporaties.

Naast het formele overleg, organiseert de raad ieder jaar intern en extern het informele 'benen-op-tafel-overleg'.

De voltallige raad van toezicht overlegt ieder jaar met huurdersvereniging Huurders voor Huurders. Op een constructieve wijze wordt met de huurdersvereniging gesproken over de samenwerking tussen WormerWonen en Huurders voor Huurders, de actualiteiten, de jaarvergadering van de huurdersvereniging en de huurverhoging. De raad van toezicht spreekt eenmaal per jaar met de Ondernemingsraad.

Naast de huurdersvereniging zijn de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties de belangrijkste stakeholders van de raad van toezicht. Met al deze partijen is een goede relatie opgebouwd en wordt periodiek overlegd. In het jaarlijks overleg met het college van burgemeester en wethouders was in het laatste verslagjaar de nieuwe

Woningwet onderwerp van gesprek. Gesproken is over de mogelijke consequenties daarvan voor de corporaties en de regio.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 7.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De uitstekende wijze waarop WormerWonen haar bewoners van informatie voorziet.

WormerWonen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van de jaarverslagen en het ondernemingsplan op de website. Het jaarverslag is duidelijk, overzichtelijk en goed leesbaar. Het jaarverslag biedt een goed overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Daarnaast geeft WormerWonen blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een klokkenluidersregeling, alsmede een integriteitsprotocol. Op de website van WormerWonen zijn daarnaast alle relevante documenten te vinden.

Via de website, Facebook en Twitter worden (potentiële) huurders geïnformeerd over de activiteiten van WormerWonen en het woningaanbod. Om huurders en ook niet-huurders vaker en eerder te kunnen informeren, is besloten om het bewonersblad te vervangen door maandelijks een vaste pagina in de Aktief-krant te publiceren. Deze krant verschijnt in heel Wormerland en Wormerveer.

Daarnaast is een nieuwe 'responsive' website ontwikkeld met klantenportaal, waar klanten onder meer hun eigen gegevens kunnen inzien en wijzigen. Huurders kunnen 24/7 zoveel mogelijk zelf de dienstverlening regelen via internet, waarmee ook alle informatie voor mobiele medewerkers van WormerWonen op locatie te raadplegen is.

Deel 3

Bijlagen



Deel 3 – Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkorting gebruikt:
CFV/CBC CiP Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief

GEREALISEERDE PRESTATIES																																																														
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						7,1																																																								
Woningtoewijzing en doorstroming						7,3																																																								
Beschikbaarheid						8																																																								
Opgave: Het beschikbaar houden van voldoende huurwoningen als basisvoorraad voor de doelgroep. Dit is tenminste 80% van het woningbezit ofwel 1.550 woningen (afgerond). <i>Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014</i> Het aantal sociale huurwoningen in het werkgebied is over vijf jaar niet afgenomen en binnen het woningaanbod is een duidelijke relatie gerealiseerd tussen prijs en kwaliteit. Ondanks de verkoop van zestien woningen aan huurders/woningeigenaren is het woningbezit van WormerWonen toegenomen. In de afgelopen visitatieperiode behoorde 99% van de woningvoorraad tot de kernvoorraad. Hiervan behoorde 94% tot de categorie goedkoop/betaalbaar en 5% tot de categorie duur onder de toeslaggrens, zie onderstaande tabel. <table><tr><th rowspan="2">Prijssegmenten</th><th colspan="4">Aantallen</th><th colspan="2">Aandeel 2014</th></tr><tr><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>Corporatie</th><th>Referentie</th></tr><tr><td>Goedkoop</td><td>529</td><td>468</td><td>299</td><td>301</td><td>15,7%</td><td>12,8%</td></tr><tr><td>Betaalbaar</td><td>1330</td><td>1372</td><td>1472</td><td>1458</td><td>75,9%</td><td>66,7%</td></tr><tr><td>Duur < toeslaggrens</td><td>36</td><td>54</td><td>126</td><td>142</td><td>7,4%</td><td>17,2%</td></tr><tr><td>Totaal Kernvoorraad</td><td>1894</td><td>1897</td><td>1897</td><td>1901</td><td>99,0%</td><td>96,7%</td></tr><tr><td>Duur > toeslaggrens</td><td>18</td><td>18</td><td>18</td><td>20</td><td>1,0%</td><td>3,3%</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>1912</td><td>1915</td><td>1915</td><td>1921</td><td>100,0%</td><td>100,0%</td></tr></table> <i>Bron: CiP verslagjaar 2013 en 2014</i> De prestatie overtreft met +14% de opgaven							Prijssegmenten	Aantallen				Aandeel 2014		2011	2012	2013	2014	Corporatie	Referentie	Goedkoop	529	468	299	301	15,7%	12,8%	Betaalbaar	1330	1372	1472	1458	75,9%	66,7%	Duur < toeslaggrens	36	54	126	142	7,4%	17,2%	Totaal Kernvoorraad	1894	1897	1897	1901	99,0%	96,7%	Duur > toeslaggrens	18	18	18	20	1,0%	3,3%	Totaal	1912	1915	1915	1921	100,0%	100,0%	
Prijssegmenten	Aantallen				Aandeel 2014																																																									
	2011	2012	2013	2014	Corporatie	Referentie																																																								
Goedkoop	529	468	299	301	15,7%	12,8%																																																								
Betaalbaar	1330	1372	1472	1458	75,9%	66,7%																																																								
Duur < toeslaggrens	36	54	126	142	7,4%	17,2%																																																								
Totaal Kernvoorraad	1894	1897	1897	1901	99,0%	96,7%																																																								
Duur > toeslaggrens	18	18	18	20	1,0%	3,3%																																																								
Totaal	1912	1915	1915	1921	100,0%	100,0%																																																								
Passend toewijzen						7																																																								
Opgave: De toewijzing van de huurwoningen vindt plaats door middel van het aanbodsysteem via WoningNet. Het benutten van de lokale beleidsruimte wordt maximaal toegepast in de kleinere kernen. Daarnaast kan op basis van Europese regelgeving maximaal 10% van het aantal toewijzingen toekomen aan huishoudens buiten de inkomensdoelgroep, dan wel aan urgenten. <i>Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014</i>																																																														

Vanaf midden 2011 wordt alleen nog via de website van WoningNet verhuurd.

Woningtoewijzing	Aantallen corporatie				Totaal toewijzingen %	
					Corporatie	Referentie
Inkomensgrenzen	2011	2012	2013	2014	2012-2014	
< inkomensgrenzen	83	87	98	90	68,4%	68,1%
> Inkomensgrenzen	34	47	49	31	31,6%	31,9%
Passend	106	115	122	97	83,1%	70,8%
Te duur	6	10	21	21	12,9%	26,7%
Te goedkoop	5	9	4	3	4,0%	2,5%

Bron: CiP verslagjaar 2013 en 2014

In de afgelopen visitatieperiode zijn gemiddeld 94% van de woningen verhuurd aan lagere inkomens onder de EU-norm. Het percentage ligt hiermee binnen de door de Europese Unie gestelde norm (maximaal 10% niet-passend). Voor de toetsing wordt de inkomensverantwoording van kandidaat-huurders goed gedocumenteerd en gecontroleerd. Het (tijdig) aanleveren van de vereiste inkomensgegevens wordt consequent gehandhaafd.

Aangaande huurovereenkomsten				
	2011	2012	2013	2014
< EU-norm lagere inkomens	108	122	142	114
> EU-norm lagere inkomens	8	12	4	5
Totaal	116	134	146	119

Bron: CiP verslagjaar 2013 en 2014

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Tegengaan van woonfraude

Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven of ambities met betrekking tot woonfraude.

WormerWonen is alert op (vermoedelijke) onrechtmatige onderhuur of onrechtmatig gebruik van haar woningen. In 2013 is een bewijsbare woonfraude geconstateerd.

Door de toevoeging van een medewerker Sociaal beheer aan de organisatie heeft WormerWonen meer meldingen van woonfraude (onrechtmatige onderhuur of onrechtmatig gebruik van woningen) kunnen opvolgen. Dit leidde tot drie zaken, waarvan er twee onderhuur betroffen en één het telen van hennep. De zaken hebben geresulteerd in drie huuropzeggingen. Alle gevallen zijn zonder tussenkomst van de rechter afgehandeld. (jaarverslag 2015)

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kan het tegengaan van woonfraude niet beoordeeld worden.

Keuzevrijheid van doelgroepen

Opgave: Corporaties bieden hun voor verhuur beschikbare woonruimten eenduidig en transparant te huur aan via een aanbodinstrument of via meerdere aanbodinstrumenten.

7

Bron: Regionale Huisvestingsverordening Amsterdam 2014 met ingang van 1 juli 2015

Alle woningen worden aangeboden via het aanbodmodel van Wormer Wonen.

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Wachtlijst/slaagkans

Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven of ambities met betrekking tot wachtlijsten of slaagkans.

Er zijn in Wormerland circa 200-250 actief woningzoekenden; van deze groep is 50-60% starter. Circa 60% van de woningzoekenden is jonger dan 36 jaar en minder dan 10% is 65 jaar of ouder. In de gehele Stadsregio Amsterdam (SRA) is een stijging te zien van het aantal woningzoekenden. Dit aantal steeg met circa 3.000 extra woningzoekenden naar 46.500 in 2015. Dit is het tweede jaar op rij dat er een stijging te zien is. Het aantal reacties op het woningaanbod van WormerWonen nam toe. Het gemiddeld aantal reacties per woning was 114 in 2012, 90 in 2013, 118 in 2014 en 192 in 2015. Ter vergelijking: voor de SRA lag het gemiddeld aantal reacties in 2015 op 414; in 2014 was dit nog 212. Deze stijging is te verklaren door de vrijheid van vestiging als belangrijk uitgangspunt in de nieuwe Huisvestingswet. Daardoor mag de gemeente Wormerland niet langer 70% van haar woningen met voorrang toewijzen aan haar inwoners. Dit is beperkt tot maximaal 25%. Het gevolg is dat op de woningen die niet meer met voorrang gelabeld worden een groter publiek kan reageren. In de praktijk zien we dit ook gebeuren. Dit heeft overigens tot meer weigeringen op de woningaanbiedingen geleid. In het eerste halfjaar 2015 waren er 175 weigeringen; in het tweede halfjaar 335, bijna een verdubbeling.

De gemiddelde wachttijd voor een huurwoning voor starters in Wormerland is in 2012 – 7,9 jaar, in 2013 – 6,1 jaar, in 2014 – 4,4 jaar en in 2015 gestegen naar 8,7 jaar. Voor doorstromers is de wachttijd opgelopen van 13,7 jaar in 2013 naar 22,3 jaar in 2014 tot 22,3 jaar in 2015.

Gemiddelde wachttijd in jaren			
	2013	2014	2015
Wormerland:			
• Doorstromers	13,7	7,5	22,3
• Starters	6,1	4,4	8,7
Amsterdam Noord			
• Doorstromers	16,2	16,1	21,2
• Starters	6,9	6,5	8,8

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kan de wachtlijst/slaagkans niet beoordeeld worden.

Leegstand

Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven of ambities met betrekking tot leegstand.

De weigeringsgraad is laag en er is geen structurele leegstand door slecht verhuurbare woningen.

Huurderiving als gevolg van de markt/project in % jaarhuur						
	2012	2013	2014	Referentie 2014		
Marktomstandigheden	0,6%	0,5%	0,6%	0,7%		
Projectleegstand	0,2%	0,3%	0,0%	1,0%		
Huurachterstand	1,0%	1,0%	1,0%	0,8%		
<i>Bron: CiP verslagjaar 2014</i> WormerWonen kent geen structurele leegstand in haar woningen. Op basis van de reguliere mutaties betreft de huurderiving in 2014 een bedrag van € 66.756 (0,56% van de jaarhuur). In 2015 komt deze uit op een bedrag van € 43.343 (0,36% van de jaarhuur). Dit betrof zowel frictieleegstand, als verkoopleegstand. <i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan de leegstand voor de woningen niet beoordeeld worden.</i>						
Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders Opgave: Van de woningzoekenden, komen als eerste in aanmerking voor een huisvestingsvergunning de houders van een urgentieverklaring indien de woonruimte voldoet aan het in de urgentieverklaring opgenomen zoekprofiel. Indien meerdere houders van een urgentieverklaring als eerste in aanmerking zouden komen voor een huisvestingsvergunning, komt als eerste in aanmerking het huishouden waarvan de urgentieverklaring als eerste is verleend of waarvoor voorziening in de behoefte aan woonruimte naar het oordeel van burgemeester en wethouders het meest dringend noodzakelijk is. <i>Bron: Regionale Huisvestingsverordening Amsterdam 2014 met ingang van 1 juli 2015</i> Gezien haar volkshuisvestelijke taak speelt WormerWonen een actieve rol in het huisvesten van mensen met een verblijfstatus. In samenwerking met de gemeente Wormerland en Vluchtelingenwerk wordt invulling gegeven aan de jaarlijkse taakstelling van de gemeente Wormerland op dit gebied. In 2015 was de taakstelling 28 personen, 2014 – 15 (13 geplaatst) en 2013 – 9 (14 geplaatst) en in 2012 - 6. De inspanningen van WormerWonen hebben ertoe geleid dat de gemeente aan haar taakstelling kan voldoen. (13 in 2014) <i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i>						7
Betalbaarheid						7,0
Huurprijsbeleid Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven met betrekking tot huurprijsbeleid. Om de opgave in de bestaande voorraad te kunnen realiseren is de ambitie om het huurprijsbeleid aan te passen van 70% naar 75% van de maximaal redelijke huur. Hierbij worden de aftoppingsgrenzen en maximale grens voor de huurtoeslag eventueel overschreden, kortom er wordt niet meer afgetopt. Door een streefhuur van 75% van maximaal redelijk te hanteren verschuift een deel van de woningvoorraad boven de aftoppingsgrens (€ 555) en huurtoeslaggrens (€ 664). Vanwege het ontbreken van dit middensegment in Wormerland hebben de lage middeninkomens weinig kansen op de						7

woningmarkt. Daarom zal Wormer Wonen een klein deel van de sociale woningvoorraad liberaliseren voor deze inkomensgroep.
Bron: SVB 2012

WormerWonen heeft daarnaast de ambitie om het huurprijsbeleid te actualiseren voor nieuwbouw: bouwen in verhouding 90% onder grens van huurtoeslag en 10% boven de grens.
Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012

De huurprijzen worden bij mutatie geharmoniseerd tot 75% van de maximaal toegestane huur. Van de totale woningvoorraad wordt bijna 85% verhuurd voor minder dan 80% van de maximaal toegestane huurprijs. Bij nieuwbouw wordt de verhouding 90% onder grens van huurtoeslag en 10% boven de grens gehanteerd.

In 2015 is een variant op de huursombenadering toegepast bij het berekenen van de huurverhoging. Alle huurders die al de streefhuur (75% van de maximale huur) betaalden, kregen 1% huurverhoging. Huurders die minder dan de streefhuur betaalden, kregen 1,8% huurverhoging. Over het gehele bezit berekend is er een huurverhoging van 1,49% doorgevoerd. De bewoners van de te slopen woningen in de Molenbuurt en Spatter-/Fortuinflats kregen geen huurverhoging. Ook de woningen voor gehandicapten zijn ontzien.

Per 1 oktober 2015 is er een nieuw woningwaarderingssysteem (WWS) van kracht. In dit nieuwe systeem wordt de huurprijs voor ongeveer 25% bepaald door de WOZ-waarde. De overheid wil hiermee de relatie tussen de huurprijs en de marktwaarde van de woning vergroten. De schaarste- en omgevingspunten bij de berekening van de huurprijs zijn komen te vervallen. Voor WormerWonen heeft dit tot gevolg dat bij een gelijk streefhuurpercentage de woningen iets duurder zouden worden. Daarmee zou een groot aantal woningen net boven de aftoppingsgrens komen. WormerWonen ziet dit als een ongewenst effect en heeft daarom besloten de streefhuur aan te passen van 75 naar 72% van de maximale huur. Voor de totale huursom heeft dit geen consequenties.

Huur in % van maximaal redelijk					
	2011	2012	2013	2014	Referentie 2014
DAEB		66,0 %	69,0 %	70,0 %	67,0%
Niet DAEB		94,0 %	95,0 %	93,0 %	85,0%
Huur/WOZ-waarde	3,1%	3,3%	3,6%	3,9%	4,1%
Huurprijsontwikkeling tov voorgaand jaar	2,3%	6,1%	-0,5%	6,5%	5,8%

Bron: CiP verslagjaar 2013 en 2014

De betaalbaarheid van de WormerWoning, gemeten als Netto WoonQuote (NWQ), is over vijf jaar verder verbeterd ten opzichte van het landelijk en Zaans gemiddelde. De woonquote van huurders in Wormerland is het laagst van alle gemeenten in de stadsregio Amsterdam. Wormerlandse huurders besteden gemiddeld 24% van hun besteedbaar inkomen aan de huur van hun woning. Per 1 oktober 2015 heeft WormerWonen het streefhuurpercentage verlaagd van 75% naar 72%, zodat de vrijkomende woningen gemiddeld niet duurder worden als gevolg van het nieuwe woningwaarderingssysteem.

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Kernvoorraadbeleid Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot het kernvoorraadbeleid. De veranderopgave van Wormer Wonen is in grote mate gericht op het aanpassen van de woningvoorraad aan de kwalitatieve woonbehoefte en in mindere mate aanpassen aan de kwantitatieve woonbehoefte. Dit komt neer op het op peil houden van het bestaande bezit. Het herstructureren van de verouderde woningvoorraad en vervangen voor gedifferentieerd nieuwbouw. Het renoveren van het iets oudere bezit, waarbij ook de energieprestatie verbeterd wordt. Wormer Wonen zal naast de kerntaak, die in de sociale huur ligt, ook het middensegment op de Wormerlandse woningmarkt op beperkte schaal gaan bedienen. <i>Bron: SVB-plan 2012</i> Wormer Wonen is in verschillende fasen bezig met de herstructurering van Molenbuurt om het verouderde bezit te vervangen door nieuwbouw. Bestaande woningen worden geschikt gemaakt voor zoveel mogelijk doelgroepen. Door de vergrijzing zijn thema's als toegankelijkheid en verblijfskwaliteit van de woningen van groot belang. Maar ook worden de woningen energiezuiniger gemaakt. Bij al deze ingrepen wordt erop gelet dat de totale woonlasten voor de huurder betaalbaar blijven. Het middensegment profiteert vooral van de Koopgarantregeling. <i>De prestatie is gelijk aan de opgave (ambitie).</i>	7
Overige woonlasten Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot de woonlasten. WormerWonen wil haar klanten een gunstige prijs/kwaliteit kunnen bieden. Hierbij wordt niet gestreefd naar het kunnen leveren van de goedkoopst mogelijke producten en diensten, maar naar een gunstige prijsstelling als gevolg van het efficiënt werken en het bewaken van de kosten. Ze streeft naar betaalbare woonlasten in evenwicht met het inkomen van de doelgroepen; <i>Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012</i> Bij alle ingrepen wordt erop gelet dat de totale woonlasten voor de huurder betaalbaar blijven. In het nieuwe strategische voorraadbeleid (SVB 2015) heeft WormerWormer deze uitgangspunten vastgelegd. <i>De prestatie is gelijk aan de opgave (ambitie).</i>	7
Aanpak huurachterstanden Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot huurachterstanden vastgelegd. Het incassobeleid van WormerWonen is erop gericht huurachterstanden te voorkomen. Aanmaningen, en zo nodig afspraken over een betalingsregeling en gesprekken op kantoor, maken hier onderdeel van uit. Ondanks grotere inspanningen is het moeilijker om het huurbedrag binnen te krijgen. Dit is deels te verklaren door de beperking van de doelgroep met de gestelde inkomensgrens vanaf 2011. Deze groep heeft minder te besteden. Maar ook de recessie speelt mee. In de visitatieperiode is dit beleid niet veranderd. De derving als gevolg van niet (meer) te incasseren huur en schade aan de	-

woning bedroeg in 2014: €46.777 en in 2015 € 38.531.
De totale huurachterstand bedroeg in 2013 €110.912 van in totaal 221 huurders, in 2014 € 105.852 van in totaal 226 huurders en in 2015 - € 67.996 (0,56% van de totale huursom) van in totaal 151 huurders. Er zijn in 2013 - 1, in 2014 - 3 en in 2015 - 1 woning ontruimd vanwege problematische bewoning.

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kunnen huurachterstanden niet beoordeeld worden.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

7,0

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Opgave: In de kleine kernen zijn weinig voorzieningen waardoor ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Partijen zetten zich gezamenlijk in om voorzieningen in de kleine kernen te stimuleren. Woningen die geschikt zijn voor de doelgroep ouderen zullen in voorkomende gevallen (bij voorbeeld bij groot onderhoud of renovatie) nog geschikter gemaakt worden voor deze doelgroep.

Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014

In de 3 kernen van Wormerland zijn weinig voorzieningen waardoor ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Om dit te stimuleren treedt WormerWonen in overleg met de contactcommissies en gaat zij na welke voorzieningen wel en niet nodig zijn in deze kernen. In dit traject wordt samengewerkt met Zorgcentrum Torenerf. 24 huurwoningen van de eigenaar aan het Ventjagersplein en 59 nieuwbouw huurwoningen aan het Ventjagersplein zijn met ingang van november 2011 door WormerWonen verhuurd.

Levensloopgeschikt bouwen vindt WormerWonen de beste manier om in te spelen op de ontwikkeling waarbij mensen langer in hun woning (moeten) blijven wonen. In de praktijk gaat het dan vooral om nieuwbouw in herstructureringsgebieden. Zo startte in 2013 de bouw van twaalf koopwoningen en vijftien appartementen in de Molenbuurt.

Wonen en Zorg				
	2012	2013	2014	Referentie 2014
Aandeel ouderen en gehandicapten vhe			8,0%	13,7%
Aandeel toegankelijke woningen (nultrede)	26,3%	26,4%	33,0%	32,9%
Toewijzing vhe aan ouderen	14,2%	19,0%	19,0%	24,1%

Bron: CiP verslagjaar 2014

Wonen en zorgeenheden	2014	
	Aantallen	Percentage tov totaal
Nultredenwoningen	364	33,0%
Ouderenwoningen	154	8,0%
Gehandicaptenwoningen	10	0,5%
Bestemd voor GGZ patiënten	0	0,0%
Bestemd voor overige bewoners	0	0,0%

Verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal			
Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	0	0,0%	
Bron: CiP verslagjaar 2014			
De prestatie is gelijk aan de opgave			
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot personen met een beperking. In 2015 is WormerWonen een samenwerking gestart met Stichting MIES voor het begeleid wonen van jongvolwassenen met een beperking. Opzet van deze samenwerking is dat de jongvolwassenen een zelfstandig appartement huren van WormerWonen en begeleiding krijgen van MIES. De bekostiging van de begeleiding gebeurt vanuit de door de gemeente en ziektekostenverzekeraar ter beschikking gestelde budgetten. Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan her onderdeel 'personen met een beperking' niet beoordeeld worden.			-
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen. Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen, niet beoordeeld worden.			-

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0
Woningkwaliteit	7,0
Prijs-kwaliteitverhouding Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven met betrekking tot woningkwaliteit. Wormer Wonen wil huurwoningen ontwikkelen en beheren tegen betaalbare prijzen, zodat wonen in Wormerland ook bereikbaar is voor de primaire doelgroep. Daarnaast wil zij huur- en koopwoningen aanbieden voor andere doelgroepen, met een gedifferentieerd kwaliteitsniveau en in verschillende prijssklassen. Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012 Wormer Wonen ontwikkeld met de herstructurering en nieuwbouw Molenbuurt, Spatter/Fortuinstraat en Met Stip Wonen betaalbare woningen. Daarnaast richt zij zich op haar kerntaak van beheren van betaalbare huurwoningen. Woningen worden geschikt gemaakt voor zoveel mogelijk doelgroepen.	7

WWS punten woningen 2014																																		
	Corp	Ref	Land																															
WWS punten DAEB	132	149	142																															
WWS punten niet DAEB	154	187	183																															
WWS punten oppervlakte DAEB	60	63	63																															
WWS punten oppervlakte niet DAEB	71	81	81																															
Puntprijs DAEB	€ 3,53	€ 3,30	€ 3,44																															
Puntprijs niet DAEB	€ 4,69	€ 4,18	€ 4,33																															
<i>Bron: CiP verslagjaar 2014</i>																																		
<i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i>																																		
Conditie en onderhoudstoestand Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven en ambities met betrekking tot conditie en onderhoudstoestand. In 2014 en 2015 is volledig uitvoering gegeven aan het onderhoudsprogramma. Daarnaast zijn de geplande investeringen binnen het bestaand bezit uitgevoerd. Zo is de Faunaflat voorzien van een moderne tegelvloer op de begane grond en is er LED-verlichting aangebracht in de algemene ruimten. Dit betrof een investering van € 51.759. Een jaar eerder was er al een lift bijgeplaatst in het trappenhuis. Bij de 198 woningen aan de Gelelissstraat, Wollegrasstraat en Watermuntstraat (Plaszoom-flats) zijn de geisers verwijderd en vervangen door boilers. Dit is gedaan om de veiligheid in deze complexen te vergroten. Naar de keuze van de bewoners zijn de boilers in de keukens of in de gangkast gemonteerd.				-																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Onderhoud per woning (x 1.000)</th></tr> <tr> <th>onderhoudstypen</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>Referentie 2014</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reparatie onderhoud</td><td>€ 380</td><td>€ 338</td><td>€ 355</td><td>€ 261</td></tr> <tr> <td>Mutatie onderhoud</td><td>€ 287</td><td>€ 259</td><td>€ 208</td><td>€ 160</td></tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td><td>€ 418</td><td>€ 467</td><td>€ 553</td><td>€ 780</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>€ 1.085</td><td>€ 1.064</td><td>€ 1.116</td><td>€ 1.201</td></tr> </tbody> </table>				Onderhoud per woning (x 1.000)					onderhoudstypen	2012	2013	2014	Referentie 2014	Reparatie onderhoud	€ 380	€ 338	€ 355	€ 261	Mutatie onderhoud	€ 287	€ 259	€ 208	€ 160	Planmatig onderhoud	€ 418	€ 467	€ 553	€ 780	Totaal	€ 1.085	€ 1.064	€ 1.116	€ 1.201	
Onderhoud per woning (x 1.000)																																		
onderhoudstypen	2012	2013	2014	Referentie 2014																														
Reparatie onderhoud	€ 380	€ 338	€ 355	€ 261																														
Mutatie onderhoud	€ 287	€ 259	€ 208	€ 160																														
Planmatig onderhoud	€ 418	€ 467	€ 553	€ 780																														
Totaal	€ 1.085	€ 1.064	€ 1.116	€ 1.201																														
<i>Bron: CiP verslagjaar 2014</i>																																		
<i>Omdat kwantitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan de conditie en onderhoudstoestand niet beoordeeld worden.</i>																																		
Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau Opgave: Er zijn geen prestaties met betrekking tot differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. Wel heeft WormerWonen de ambitie om het strategisch voorraadbeleid te actualiseren. <i>Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012</i>				7																														

Samenstelling woningbezit					
Woningtypen	2012	2013	2014	Referentie 2014	
Eengezinswoningen	46,0%	46,0%	45,4%	58,4%	
MG etage zonder lift	54,0%	28,1%	28,8%	14,4%	
MG etage met lift		10,6%	10,6%	16,3%	
Hoogbouw		15,2%	15,2%	6,1%	
Onzelfstandige woningen		0,0%	0,0%	4,9%	
Totaal	100,0%	99,9%	100,0%	100,1%	
Bron: CiP verslagjaar 2014					
Wormer Wonen heeft in de visitatieperiode haar strategisch voorraadbeleid geactualiseerd conform ambitie.					
De prestatie is gelijk aan de opgave (ambitie).					
Kwaliteit dienstverlening					7,0
Kwaliteit dienstverlening					7
Opgave: Er zijn geen prestatieopgaven met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening. Wel heeft WormerWonen de ambitie om het KWH-label te halen en behouden door kwaliteitsbesef te verankeren in de organisatie. Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012 De bewoners zijn met een gemiddeld cijfer van 7,9 in 2015 en 2014 en 7,7 in 2014 en 2013 en een 8,1 in 2012 en 2011 meer dan gemiddeld tevreden met hun woning en de dienstverlening van WormerWonen. WormerWonen is een efficiënte en gewaardeerde woningcorporatie. Dit werd in 2014 goed zichtbaar in de benchmark van branchevereniging Aedes. Bij de vergelijking van het huurdersoordeel en de bedrijfslasten met die van collega-corporaties, haalde WormerWonen de hoogste score (AA). De prestatie is gelijk aan de opgave (ambitie).					
Energie en duurzaamheid					7,0
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels					7
Opgave: In de herstructureringswijk De Molenbuurt wordt gestreefd naar een vooruitstrevende energieprestatie, een EPC van 0,4. Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014 Zowel in 2013 als in 2014 is bij renovatie en nieuwbouw aandacht besteed aan de energieprestatie van de woningen. De opgeleverde nieuwbouwwoningen (Molenbuurt fase 1) kreeg een EPC van 0,4. De energieprestatie van de WormerWonen is over vijf jaar substantieel verbeterd en minimaal gelijk aan die van de gemiddelde corporatiewoning. De vervanging van circa 100 verouderde en energetisch slechte woningen en 48 appartementen in de Spatterstraat is in 2015 voor 75% uitgewerkt, voorbereid en grotendeels aanbesteed. De vervanging door zeer energiezuinige woningen start in 2016. Met de renovatie van De Amandelbloesem worden de oudere (jaren '70) gedeelten van dit complex na geïsoleerd en wordt de collectieve verwarmingsinstallatie					

door een moderne installatie vervangen. (JV 2015)

Energie label	Percentage tov totaal		Aantallen
EPA	2013	2014	2014
AAA	2,0%	0,0%	0
AA		0,8%	15
A		1,3%	25
B	10,0%	7,9%	185
C	25,0%	24,3%	467
D	30,0%	32,4%	622
E	19,0%	19,7%	378
F	10,0%	9,5%	182
G	4,0%	4,1%	79
Onbekend	0,0%	0,0%	0

Bron: CiP verslagjaar 2014

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Opgave: Duurzame bouw als bedoeld in het Nationale Pakket Duurzaam Bouwen wordt bij zowel onderhoud, herstructurering en nieuwbouw toegepast.

Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014

De beleidsnota Duurzaamheid, waarin uitgangspunten en kaders zijn vastgelegd hoe Wormer Wonen met duurzaamheid omgaat, is in het MT vastgesteld. De uitvoeringsaspecten worden in het SVB meegenomen. Bron: Activiteitenplan 2011

Het Nationale Pakket Duurzaam Bouwen wordt niet in de jaarverslagen besproken. Wel wordt in de materiaalkeuze rekening gehouden met duurzaamheid.

De 27 woningen herstructurering Molenbuurt zijn duurzaam gebouwd. Zo zijn op het dak van het appartementencomplex zonnepanelen aangebracht. De elektriciteit uit de zonne-energie wordt gebruikt voor de lift en de verlichting in de openbare ruimten. Uit de ventilatielucht wordt warmte teruggewonnen. De gevels en het dak hebben een hoge isolatiewaarde.

De prestatie is gelijk aan de opgave.

7

4. (Des)investeren in vastgoed

7,3

Nieuwbouw

Opgave: De bouw van sociale huurwoningen in de eerste en volgende fasen herstructurering van De Molenbuurt (totaal 150-160 woningen). In de eerste fase (locaties Boemeltje en Mooriaantje) zijn 15 appartementen en 12 grondgeboden eengezinswoningen opgenomen.

23 sociale huurwoningen van het type grondgebonden eengezinswoningen, appartementen en startersappartement en 10 koopwoningen met de Koopgarantregeling in het noordelijke deel van het project Met Stip Wonen op het WSV'30 terrein.

8 sociale huurwoningen, waarvan 4 starterswoningen en 4 grondgebonden eengezinswoningen, in het project van het IHPWijdewormer.

7

Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014

In 2014 is opgeleverd 27 woningen herstructurering Molenbuurt (fase 1) In het voorjaar van 2014 zijn volgens planning vijftien appartementen en twaalf eengezinswoningen in de Molenbuurt opgeleverd.

In de zomer van 2013 leverde Duetbouw de 25 koopwoningen op van het project Met Stip Wonen - Zuid. Dit was bijna een half jaar later dan gepland door het faillissement van de eerdere aannemer Witkamp. Gelukkig liepen de werkzaamheden door Duetbouw voorspoedig, zodat de kopers verdere vertragingen bespaard zijn gebleven. Zij konden hun woningen vanaf het voorjaar betrekken. In 2015 is gestart met de bouw van 37 huurwoningen (26 appartementen en 11 eengezinswoningen) in het project Met Stip Wonen Noord. In juli is hiervoor de eerste paal geslagen. De oplevering van de woningen vindt naar verwachting in de zomer van 2016 plaats

De vier eengezinswoningen en vier appartementen in Wijdewormer zijn na het faillissement van Witkamp in 2012 afgebouwd door Bot Bouw. Tijdens openhuisdagen in juni konden omwonenden en belangstellenden het complex bezichtigen. Ook kreeg het toen - op voordracht van de Stichting Cultuurhistorie Wijdewormer - de naam 'De verdwaalde boer'. In september 2013 namen de huurders hun intrek in de woningen.

Nieuwbouw woningen (opgeleverd)				
Projecten	2011	2012	2013	2014
Nieuwbouw huurwoningen	4	0	0	15
Nieuwbouw overig	0	0	0	0
Nieuwbouw koopwoningen	0	0	25	12
Aantal reeds opgeleverde niet verkochte woningen	0	0	0	0
Aantal in aanbouw zijnde woningen	0	10	10	0
Totaal	4	10	35	27

Bron: CiP verslagjaar 2014 en jaarverslag 2015

De prestatie is gelijk aan de opgave.

9

Sloop, samenvoeging

Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot sloop, samenvoeging. In het SVB 2015 zijn wel sloopambities opgenomen. In 2015 wordt gerekend met de sloop van 26 woningen.

Bron: Strategisch Voorraadbeleidsplan 2015-2025

In 2014 zijn 37 woningen aan de Rietvinkkade en in de Mooriaanstraat gesloopt. De (tijdelijke) huurders moesten hiervoor de woningen verlaten. De sloop van de woningen maakt onderdeel uit van de herstructurering van de Molenbuurt (fase 2).

De prestatie overtreft de opgave behoorlijk.

7

Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot verbeteren bestaand bezit. Wel wil WormerWonen de Koningsvarenflat aanpakken met een kwaliteitsverbetering. <i>Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012</i> In 2011 is er planmatig onderhoud verricht aan de Koningsvarenflats. Het meeste werk was het schilderwerk en het voorzien van de galerijen en balkons van een nieuwe vloercoating. Daarnaast zijn bij de Koningsvarenflat extra bergingsruimten en garages gecreëerd nadat de vuilstortkokers kwamen te vervallen. Deze toevoeging werd mogelijk nadat de gemeente Wormerland de afvalinzameling 'ondergronds' bracht. In 2015 zijn de werkzaamheden conform het onderhoudsprogramma uitgevoerd. De grootste ingreep betrof het complex Prins van Oranjestraat. Het betreft een woongebouw van drie woonlagen met in totaal 37 woningen. Hier is geschilderd, voegwerk vervangen, isolatieglas geplaatst en ramen en deuren zijn vernieuwd. Ook zijn de schoorstenen van nieuwe kappen voorzien. In de wijk Wezenland is bij 54 woningen het hang- en sluitwerk verbeterd. Ook zijn in deze wijk (inclusief Rozeven) bij 34 woningen de asbestgolfplaten van de bergingen vervangen door asbestvrije golfplaten. <i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i>	
Maatschappelijk vastgoed Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken met betrekking tot maatschappelijk vastgoed. WormerWonen heeft wel de ambitie om in te zetten op maatschappelijk vastgoed. In samenwerking met DekaMarkt wil Wormer Wonen het Centrumplan (ontwikkelen van nieuwe woningen, investeren in MFA en zorgen voor culturele voorzieningen) uitvoeren. <i>Bron: Ondernemingsplan van WormerWonen voor 2008-2012</i> Het Centrumplan is door de gemeente en Wormer Wonen in overleg vroegtijdig beëindigd. WormerWonen besloot in 2015 tot de aankoop van het verzorgingshuis De Amandelbloesem van woningcorporatie ZVH (Zaandam). Het plan is het verzorgingshuis te verbouwen tot zelfstandige woonruimten voor ouderen. Bekeken wordt of het mogelijk is een zorgpartij aan het project te binden, waardoor ook zorgverlening en andere voorzieningen kunnen worden gerealiseerd. Zo ontstaat de basis voor een leefbare, sociale en comfortabele omgeving voor met name ouderen. <i>In de visitatieperiode is de vraag naar of ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed vroegtijdig beëindigd. Dit onderwerp kan derhalve niet beoordeeld worden.</i>	-
Verkoop Opgave: De corporatie selecteert 4% van haar bestaande woningvoorraad (ca. 80 woningen) die bij mutatie en aan de zittende huurders onder de Koopgarantregeling aangeboden wordt. In het project Met Stip Wonen, deelplan Noord, worden 10 nieuwbouwwoningen onder de Koopgarantregeling aangeboden. In het herstructureringsproject De Molenbuurt worden circa 15 nieuwbouwwoningen onder de	7

Koopgarantregeling aangeboden.

Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014

De mutatiegraad was in de visitatieperiode gemiddeld 6,2 (5,3 in 2011, 7,0 in 2012, 7,7 in 2013 en 4,9 in 2014). Uitgaande van 80 woningen betekent dit gemiddeld 5 woningen per jaar. In de visitatieperiode is gemiddeld 5,75. Hiermee wordt voldaan aan de prestatieafspraken voor bestaande bouw.

Wormer Wonen heeft 116 woningen aangewezen voor de verkoop.

Verkoop bestaand bezit				
Woningen	2011	2012	2013	2014
Verkocht ambitie	5	5	5	5
Verkocht feitelijk	8	3	5	7 (9 jaarverslag)

Bron: CiP verslagjaar 2013 en 2014

In verband met de financiële impact van het faillissement van de aannemer is het project "Met Stip Wonen" uiteindelijk uitbesteed aan HSB uit Volendam. In 2015 is gestart met de bouw van 37 huurwoningen. Er zullen 22 koopwoningen gebouwd worden.

In het herstructureringsproject De Molenbuurt worden ca 15 nieuwbouwwoningen onder de Koopgarantregeling aangeboden. Het aantal verkochte woningen in De Molenbuurt bedroeg in 2012 nihil, in 2013 zijn 6 nieuwbouwwoningen aan de Badhuisstraat verkocht. In het 2014 zijn 12 nieuwbouwwoningen verkocht in de Molenbuurt (fase 1).

In 2015 is WormerWonen gestopt met de Koopgarantregeling. Er zijn in 2015 geen woningen complexgewijs verkocht.

De gerealiseerde verkoop is gelijk aan de opgaven.

5. Kwaliteit van wijken en buurten

7,5

Leefbaarheid

7

Opgave: Het blijven inzetten voor de verhoging van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving van buurten en wijken.

Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014

In de herstructureringswijk Molenbuurt had eind 2013 88% van de bewoners de 101 nog te slopen woningen verlaten. Om de wijk wel leefbaar te houden voor de resterende bewoners, worden de leeggekomen woningen tijdelijk verhuurd. Eind 2014 nam de leegstand en het vandalisme echter toe. Belangrijke oorzaak hiervoor was dat tussen augustus en begin oktober 2014 de bewoners van 37 te slopen woningen hun woning hadden verlaten. Met de werkelijke sloop van die 37 woningen eind 2014, is de situatie verbeterd.

Het sponsorbeleid, dat in 2014 is vastgesteld voor de ondersteuning van sportieve, culturele en sociaal-maatschappelijke activiteiten die van belang zijn voor de leefbaarheid in wijken, is ook in 2015 gehanteerd.

In de leefbaarheidsmonitor in 2014 is te zien dat gemeente Wormerland een "goed" scoort op het gebied van leefbaarheid. Dat is één categorie hoger dan Zaanstad, waar

een "ruim voldoende" wordt gescoord. (jaarverslag 2015) <i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i>	
Wijk- en buurtbeheer Opgave: De corporatie draagt financieel bij aan WonenPlus en de gemeente faciliteert het meldpunt. Beide partijen dragen financieel bij aan 'Buurtbemiddeling Zaanstreek' en stellen informatie beschikbaar. De gemeente stelt twee buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA) aan, waarbij voor de kernen Neck en Jisp één van de BOA's optreedt als kernregisseur in het kader van 'schoon, heel en veilig'. De corporatie faciliteert de vrijwillige buurtconciërges en streeft naar een uitbreiding van het huidige aantal van zes. <i>Bron: Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2012 t/m 2014</i> Zowel de corporatie als de gemeente dragen financieel bij aan het meldpunt WonenPlus. De buurtconciërges en de huismeester van WormerWonen spelen een belangrijke rol bij het signaleren van mogelijke problemen op het gebied van leefbaarheid. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de bewoners en betrekken hen bij het beheer van de woning en de directe woonomgeving. Technische storingen en problemen melden de buurtconciërges bij de juiste organisatie. Met de komst van een medewerker Sociaal beheer bij WormerWonen in 2014 informeren de buurtconciërges en huismeester deze medewerker over ontwikkelingen die aandacht vragen. Gezien het positieve effect van hun aanwezigheid, zijn ook in 2015 zes (vrijwillige) buurtconciërges actief geweest. Ze zijn verbonden aan de huurdersvereniging, maar krijgen een vergoeding van WormerWonen, die hen ook begeleidt. De huismeester, die actief is in Merckenrif en de Koningsvarenstraat, blijft zeer belangrijk voor de leefbaarheid in de grotere wooncomplexen. In sommige gevallen wordt met (neutrale) buurtbemiddeling geprobeerd te komen tot een oplossing voor overlast. Hiervoor wordt een beroep gedaan op de vrijwilligers van Beterburen Amsterdam. Buurtbemiddeling wordt met name ingeschakeld bij eenvoudige kwesties tussen burens, waarbij de betrokkenen met enige ondersteuning zelf tot een oplossing kunnen komen. In 2013 is Beterburen op verzoek van WormerWonen 9 keer ingeschakeld, in 2014 - 14 keer en in 2015 - 5 keer ingeschakeld. Deze daling komt omdat WormerWonen er bij de bewoners vaker op aanstuurt dat zij zelf hun aanmelding bij BeterBuren verzorgen. In totaal is er in Wormerland 39 keer een beroep gedaan op Beterburen. Dit heeft in 28 gevallen tot een oplossing geleid, in 9 gevallen weigerde één van de partijen mee te werken. Eén zaak is nog in behandeling en één zaak was niet geschikt om met buurtbemiddeling op te lossen. (Jaarverslag 2015) <i>De prestatie overtreft de opgave.</i>	8
Aanpak overlast Opgave: Er zijn geen prestatieafspraken en ambities met betrekking tot aanpak overlast vastgesteld. Door de veranderingen in de zorg en ondersteuning van kwetsbare groepen, lijkt versterking op dit terrein nodig om een toename in overlastzaken te voorkomen. Om leefbaarheid in de wijken structureel ruime aandacht te geven, is in 2014 binnen WormerWonen een medewerker sociale woonbegeleiding aangesteld.	-

In 2013 waren er 108 meldingen van overlast (2012: 77). Daarvan zijn er 86 afgehandeld, 22 lopen door in 2014. In 2014 waren er 87 meldingen van overlast (2013: 108), inclusief 23 zaken uit 2013. Van de 87 nieuwe dossiers zijn er 78 afgehandeld, negen dossiers waren begin 2015 nog in behandeling. Uitzettingen vanwege overlast hebben niet plaatsgevonden. In het Wezenland waren in 2015 de meeste meldingen van overlast. Dit werd mede veroorzaakt door het grote aantal meldingen dat is opgehaald door de bewonerscommissie Beschuitstoren (waar het Wezenland onderdeel van uitmaakt) bij de georganiseerde wijkschouw. Verder is op een aantal plaatsen sprake van jeugdoverlast. Hiervoor is veel aandacht. Ook wordt met de gemeente en het Scwo samengewerkt om deze zaken op te pakken. In 2015 waren er 102 meldingen van overlast (2014: 87), inclusief negen zaken uit 2014. Van de 102 dossiers zijn er 78 afgehandeld; 24 dossiers waren begin 2016 nog in behandeling. Uitzetting vanwege overlast heeft in 2015 niet plaatsgevonden. Wel is er een vonnis uitgesproken tot ontruiming. De daadwerkelijke ontruiming vond begin 2016 plaats. (Jaarverslag 2015). Er is een overlastmedewerker aangesteld in 2015. <i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan de aanpak van overlast, niet beoordeeld worden.</i>	
---	--

2. Position paper

Position paper t.b.v. visitatie 2016

28-4-2016

WormerWonen

WormerWonen bestaat in 2016 reeds 104 jaar als zelfstandige organisatie. Een zelfstandigheid die wordt gekoesterd. In 104 jaar zijn veel kwaliteiten ontwikkeld en is ook een bedrijfseigen werkwijze ontstaan. De organisatie is klein 18,44 fte en 23 medewerkers. De meeste werknemers hebben een lang dienstverband.

De eerste prioriteit van WormerWonen ligt bij betaalbaar en geschikt wonen voor mensen met lage inkomens. Hierbij streeft de corporatie naar (behoud van) een lage woonquote voor huurders. De corporatie let niet alleen op de kale huur, maar ook op de overige woonlasten. Zij neemt maatregelen om die te beperken en geeft huurders adviezen om kosten te besparen. Ook zelf let WormerWonen op de kosten. De organisatie blijft klein en richt zich op sociale huisvesting zonder franje.

Voor woonplezier is meer nodig dan een betaalbare woning. Past de woning (nog) wel bij de wensen en mogelijkheden van de huurder? Deze willen misschien een andere woning door verandering van inkomen of gezin. WormerWonen neemt initiatieven om huurders meer passende woningen te bieden, bij voorbeeld door gratis en persoonlijk te adviseren over de mogelijkheden van woningruil.

In de regio wonen steeds meer ouderen en die willen langer thuis blijven wonen. Dat stelt andere eisen aan de woningen. De woning moet toegankelijk zijn, ook met een rolstoel of rollator. Bewoners die vaak thuis zijn willen een ruime woonkamer en een goed balkon of tuintje. WormerWonen bouwt woningen die aan deze eisen voldoen. Deze woningen zijn niet uitsluitend voor ouderen, want iedereen wil toch een praktische woning met fijne buitenruimte?

WormerWonen weet wat er speelt in wijken en gemeente en wie de bewoners zijn. WormerWonen voert haar taken met zorg uit, communiceert duidelijk wat klanten mogen verwachten, doet wat ze belooft. WormerWonen heeft integere medewerkers, die eerlijk, duidelijk en open zijn. Ze zijn oplossingsgericht en aanspreekbaar op hun handelen. Iedere wijk heeft zijn eigen WijkWoonConsulent. Zij werken samen met de huurders aan goed wonen in een prettige buurt. 'Kwetsbare' klanten, zoals mensen met een verstandelijke beperking, bieden we altijd extra hulp.

Digitaal loket: Op www.wormerwonen.nl kunnen huurders 7 dagen per week en 24 uur per dag wijzigingen doorgeven en onderhoudsklachten melden. Snel, gemakkelijk en efficiënt.

Ontwikkelingen

In de eerste jaren van deze eeuw, na de bruteringswet, heeft de organisatie zich professioneel ontwikkeld tot een maatschappelijke onderneming. Zoals bijna alle corporaties heeft WormerWonen, doorgaans in samenwerking met de gemeente, in deze jaren gewerkt aan maatschappelijke ontwikkelingen; ook als die niet strikt binnen de sociale huisvestingstaak vielen. Bij WormerWonen gebeurde dit onder andere door deelname aan een project voor de ontwikkeling van het dorpscentrum en een sportpark, de uitbreiding van activiteiten met de ontwikkeling van koopwoningen en de aankoop van gronden voor toekomstige woningbouw.

De ontwikkeling van de organisatie is gestopt nadat de gewaardeerde lang zittende directeur- bestuurder begin 2012 met pensioen is gegaan. Daarna is, in een periode met veel bestuurlijke wisselingen, een periode van stagnatie opgetreden in beleid -en organisatieontwikkeling die duurde tot medio 2014.

De organisatieontwikkeling liep medio 2014 merkbaar achter op de snelle ontwikkelingen in de maatschappij en volkshuisvesting. Het beleid en reglementen waren slechts deels actueel. Het laatste beleidsstuk was in 2011 geactualiseerd. Twee belangrijke projecten liepen, mede ook door de economische crisis, jaren achter op wat eens een planning was; kavels lagen onverkocht. De dagelijkse verhuur en het beheer ging ondertussen ongestoord door dankzij de routine in de organisatie en met een prima waardering door de klanten.

In de tweede helft van 2014 hebben het MT en het nieuwe bestuur, na consultatie van de huurdersvereniging, een

nieuwe koers uitgezet voor een zelfstandige woningcorporatie die zich nog uitsluitend richt op goede en betaalbare sociale huisvesting in de Zaanstreek. Het nieuwe beleid is uitgewerkt en opgeschreven in een ondernemingsplan, vertaald in het voorraadbeleid van de corporatie en doorgerekend met een horizon tot 2029. Uit deze doorrekening bleek het gewenste beleid financieel goed haalbaar.

Ook aan de buitenwereld is gecommuniceerd dat de koers is verlegd en WormerWonen zich voortaan uitsluitend op de sociale sector richt. Koopprojecten zijn afgestoten en er wordt ook geen projectontwikkeling voor eigen rekening gedaan. Door een nieuwe wijze van 'projectontwikkeling' en aanbesteden zijn/worden ontwikkel-, ontwerp-, realisatie- en verkooprisico's bij marktpartijen gelegd. In gecombineerde koop- en huurprojecten worden de huurwoningen tegen vooraf overeengekomen prijzen ingekocht. Ook de relatie met de gemeente is, geholpen door veranderde maatschappelijke opvattingen, opnieuw gedefinieerd. Niet sociale woningbouwinitiatieven zijn in overleg met de gemeente stopgezet. WormerWonen had zich in 2013 overigens al teruggetrokken als co-ontwikkelaar van een ambitieus centrumplan.

De brede maatschappelijke betrokkenheid van WormerWonen bleek ook uit een brede sponsorportefeuille die eind 2014 als gevolg van het nieuwe beleid sterk is beperkt en eind 2015 als gevolg van de nieuwe woningwet volledig is afgebouwd.

Ook in het nieuwe beleid blijft WormerWonen een lokaal verankerde corporatie met een missie en deze beperkt zich niet langer tot de gemeente Wormerland. De Zaanstreek is de regio waarin de corporatie actief is en wil investeren in een uitbreiding van haar woningbezit.

Het nieuwe beleid is in 2014 beschreven in een ondernemingsplan en in 2015 zijn, op basis van dit ondernemingsplan, de contouren voor de organisatieontwikkeling en automatisering uitgewerkt. In 2016 en 2017 vinden de echte veranderingen plaats.

Dit jaar (2016) wordt overgeschakeld op digitaal werken. Bewoners voeren hun transacties uit via het klantportaal, de medewerkers krijgen de beschikking over een medewerkersportaal waarin zij per klant alle relevante informatie krijgen gepresenteerd en (de vereenvoudigde) transacties kunnen verrichten.

Het bezit van WormerWonen is inmiddels verdeeld in drie wijken met ieder een eigen WijkWoonConsulent. De WijkWoonConsulenten krijgen meer verantwoordelijkheid om zelfstandige beslissingen te nemen, zonder dat zij zoals vroeger voor iedere beslissing intern toestemming hoeven te vragen. Het uitvoeringsbeleid is op veel punten herzien en verduidelijkt en vereenvoudigd zodat zij daar een steun kunnen vinden.

Het succes van de verandering ligt in een congruente en consistente uitwerking van beleid, in de ontwikkeling van simpele procedures en ondersteunende automatisering, maar zeker ook in de ontwikkeling van medewerkers. Alle medewerkers zijn betrokken in de veranderingen en informeren hun collega's over de vorderingen. De veranderingen zijn voor het personeel dat al lang werkt met eigen routines een (zeer) wezenlijke verandering. Medewerkers krijgen de kans om gerichte cursussen te volgen, daarvoor is het opleidingsbudget verhoogd tot 4% van de loonsom per jaar. Daarnaast wordt er ondersteuning in het zelfstandig functioneren (coaching) en intervisiemomenten geboden.

De veranderingen zullen naar verwachting in 2018 zijn afgerond. Er is ruimte voor temporisering van de invoering van veranderingen als dit in de praktijk dit nodig of wenselijk is.

Er wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke bestuurlijke continuïteit. Voor het voorzienbare aftreden van 2 leden van de raad van toezicht eind 2017, is de werving en selectie begin 2016 opgestart. Medio 2016 wordt de benoeming van een inkomend voorzitter verwacht.

Risico's en verbeterpunten

In januari 2016 is het nieuwe ondernemingsplan voor de eerste maal geëvalueerd met de Raad van Toezicht en het MT. In deze evaluatie is vooral gekeken naar risico's in de uitvoering van de nieuwe strategie. Dit is gedaan op basis van de risicoclassificatie en de beoordelingsperspectieven zoals ontwikkeld door Kaplan. Voor dit positionpaper zijn drie strategische risico's van belang om specifiek te benoemen.

1. Op het doel: 'Goede maatschappelijke waardering en reputatie' is duidelijk dat de corporatie in het verleden veel goodwill heeft verkregen door actief deel te nemen aan gemeentelijke projecten, ook als deze niet strikt op de sociale huisvesting betrekking hadden, en door een brede sponsoring van maatschappelijke instellingen en activiteiten. Deze waardering zal nu uitsluitend dienen te worden verkregen op de sociale huisvestingstaak. WormerWonen dient hier dan ook onderscheidend (beter) te zijn, ook om haar positie als zelfstandige kleine corporatie te rechtvaardigen. Resultaten op sociaal

huisvestingsgebied zullen niet alleen meer onderscheidend dienen te zijn, bijvoorbeeld door het bedienen van moeilijker doelgroepen, er zal ook breder over gecommuniceerd worden. WormerWonen neemt een leidende rol in het lokale sociale huisvestingsdebat.

2. Op het doel: 'Passend wonen optimaal gebruik woningvoorraad' zal de corporatie initiatieven dienen te nemen die een meer persoonlijke oplossing voor zittende huurders in het belang van een optimale benutting van de woningvoorraad mogelijk maken. Dit is lastig in een strikt gereguleerde woningtoewijzing. Bypasses zullen moeten worden bedacht en overeengekomen met de lokale overheden. Medewerkers gaan leren om binnen de regelgeving met aanvullende afspraken de individuele klant persoonlijk te adviseren.
3. Op het doel: 'Zelfstandige Corporatie met (financiële) Continuïteit' is het zaak legitimatie te houden als zelfstandige organisatie. Allereerst zal WormerWonen onderscheidend dienen te zijn (zie 1), daarnaast zal zij alle taken moeten kunnen uitvoeren en aan alle wettelijke vereisten dienen te voldoen. Dat vereist andere kennis en medewerkers. Deze zijn in 2014 en 2015 in dienst genomen. Deze extra kosten verhogen net als veel nieuwe (wettelijke) eisen de kosten van de organisatie, die, vanwege de beperkte omvang van het woningbezit, zwaar drukken op de relatieve efficiency. Dit zal moeten worden terugverdiend door eenvoudiger procedures, automatisering in combinatie met een beperking van de fysieke openstelling van het kantoor, en een uitbreiding van het woningbezit. Gedurende de veranderingen in 2016 en 2017 zal ook de traditioneel hoge klanttevredenheid hoog gehouden moeten worden.

In het ondernemingsplan uit 2014 zijn veel verbeteringen benoemd. Bij bespreking van het plan in de Algemene Ledenvergadering van de huurdersvereniging bleek echter een potentiële tekortkoming. WormerWonen streeft naar een verlaging van de woonlasten voor de huurders. De energiebesparingsdoelstelling is in het plan impliciet ondergeschikt gemaakt aan de mogelijkheid tot reductie van de woonlasten. Dit was onbedoeld, maar daardoor heeft het onderwerp minder aandacht gekregen dan mogelijk en door de belanghouders wenselijk wordt geacht. Energie-labelstappen worden volgens het ondernemingsplan vooral gerealiseerd door omvangrijke vernieuwings- en onderhoudsplannen binnen het woningbezit. Aanvullend wordt nu bekeken hoe ook buiten de projecten om en in het dagelijks beheer de organisatie op creatieve wijze energiebesparing kan realiseren zonder dat dit tot kostenverhoging voor de organisatie of de huurders leidt.

3. Bronnenlijst

Perspectief/Ratio	Documenten
Algemeen	• Document met inloggegevens CBC, toegang tot alle informatie • Positionpaper
Presteren naar Opgaven/Ambities	• Activiteitenplannen - Jaarplannen • Ondernemingsplan 2015-2018 • Herijking visie 2011 • Overzicht stand van zaken • Jaarverslagen, Volkshuisvestingsverslagen - Jaarverslagen 2011-2015 • Organisatieschets 2015-2018 • Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2016-2020, 2012-2014 • Woonvisie Wormerland • Woonvisie Zaanstad • Woonvisie Wormerland • Woonvisie Zaanstad • Bod op de woonvisie Wormerland • Bijdrage van Zaanse corporaties • Huisvestingsverordening, convenant Woonruimteverdeling • Intentieverklaring Amandelbloesem • Werkafspraken woningtoewijzing gemeente Zaanstad, gemeente Wormerland • Vergader- en besluitvormingskalender • Strategisch voorraadbeleid 2015-2025 • Strategisch voorraadbeleid 2012-2014 • Actualisaties SVB • Standaard programma van eisen • Procesbeschrijvingen • Communicatiestrategie • Sociaal statuut Molenbuurt • Verslagen klankbordgroep Molenbuurt en Spatter-, fortuinstraat • Sociaal Statuut Spatter-, fortuinstraat • KWH, onderzoek klanttevredenheid • Verkoopbeleid 2015, 2010-2014 • Huurvoorwaarden garages • Toewijzingsbeleid garages • Beleid zandlevering aan huurders • Beleid verwijderen asbest • Beleid duurzaamheid • Beleid huisbewaardersschap • Beleid zelf aangebrachte voorzieningen • Beleid overlast en woonfraude

	• Plan van aanpak ontruiming • Beleid woningruil • Beleid tuinonderhoud • Beleid bijdrage bewonersinitiatieven • Personeelsnota, aanvullende arbeidsvoorwaarden, Arboplan incl. verzuim, agressie, beeldscherm, beleid thuiswerken • Huishoudelijk reglement en BHV-plan
Presteren volgens Belanghebbenden	• Verslagen van overleg met belanghebbenden • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden. - Samenwerkingsovereenkomst Huurders voor Huurders • Samenwerkingsovereenkomst Stichting Mies • Samenwerkingsovereenkomst Torenerf • Adviesaanvragen, notulen, correspondentie Huurders voor Huurders • Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2016-2020, 2012-2014
Presteren naar Vermogen	• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief - CFV continuïteitsoordeel en toezichtbrieven 2011-2015 • De Oordeelsbrief van de minister van BZK - Ministerie oordeel en toezichtbrieven 2011-2014 • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief - WSW kredietwaardigheid, faciliteringsvolume, borgingsplafond 2011-2015 • Jaarrekeningen en jaarverslagen - Jaarverslagen en jaarrekeningen incl. accountantsverklaring • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Bedrijfswaardeberekeningen • Activiteitenoverzichten • Begrotingen 2011-2015 • Meerjarenbegrotingen 2011-2015 • Kwartaalrapportages, maandelijks dashboards • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven - Accountantsverslagen 2011-2015 - Managementletters 2011-2015 • Treasurystatuut • Strategisch risicobeleid • Inkoopbeleidsplan • Protocol onafhankelijke accountant

Governance	• Documenten over alle opgaven - Zie Activiteitenoverzichten bij Ambities en Presteren naar Opgaven • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen Raad van toezicht • Notulen vergaderingen Raad van toezicht - Verslagen RvC 2011-2015 • Notulen, besluitenlijst, besluitvormingsnotities MT • Procuratieregeling • Reglement en jaarverslagen externe geschillencommissie • Verslagen auditcommissie, • Directiestatuut • Reglement auditcommissie • Visitatierapport • Toezichtsvisie • Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van toezicht, reglementen • Integriteitprotocol • Protocol vertrouwenspersoon • Reglement OR • Adviezen en notulen ondernemingsraad • Klokkenluidersregeling • Profielschets RvT eb voorzitter RvT • Statuten WormerWonen en Wormère • Documentatie m.b.t. bestuurswisseling • Governancedocumenten WormerWonen • Hulpinstrument governancecode 2015 • Reglement werkwijze RvT, rooster van aftreden • Honorering RvT • Zelfevaluatie RvT • Verantwoordelijkheids-, beleids- en organisatiematrix • Investeringsstatuut

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

J.H.J. van Nimwegen

Managementtaem

J. van de Vuurst

K. Groot

Raad van Toezicht

N.H. Stoop, voorzitter

B.A.M. Bos, lid

Ondernemingsraad

Mw. M. Kerkman

Personeelsvertegenwoordiging

N. de Hoop

B. Lubbers

Huurdersvereniging Huurders voor Huurders

D. Wijnands, voormalig voorzitter

C. Fontein

Klankbordgroep

Mw. J. Brouwer, Klankbordgroep Molenbuurt

B. Bentvelzen, Klankbordgroep Molenbuurt

J. Waal, Klankbordgroep Spatter-/Fortuinstraat

B. Kwantus, Klankbordgroep Spatter-/Fortuinstraat

H. Weevers, Woonbond

Gemeenten

J. Schalkwijk, wethouder Wormerland

W. Hilboezen, gemeente Wormerland

Mw. J. Kamphuis, wethouder Zaanstad

K.J. van Hees, gemeente Zaanstad

Mw. M. Briefjes, gemeente Zaanstad

Collega-corporaties

C. van Boven, Parteon

F. van Doorn, ZVH

Zorg- en welzijnsinstellingen

T. van 't Veer, Zorgcirkel

Mw. M. Zaal, Stichting MIES

J. Andrea, De Bloesem

Overige belanghebbenden

R. de Joode, Kuijs Reinder Kakes, makelaars-taxateurs

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisatiepsychologie (UU). Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan zij bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Joke een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.

Reeds gevisiteerd:

2016: Woningbouwvereniging De Goede Woning te Goedereede

2015: Woon- en zorgstichting 't Heem te Udenhout

2015: Bouwvereniging Onze Woning BVOW te Rotterdam

2014: Woonstichting Hulst te Hulst

2014: Stichting Verzorgd Wonen SHBB te Borger

2011: Woningbouwcorporatie Woonburg te Koudekerk

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 1 maart 2016

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WormerWonen

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode maart 2015 – juli 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zullen de leden geen advies-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE



ir. drs J.G.M. Bults

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 4 maart 2016

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

WormerWonen

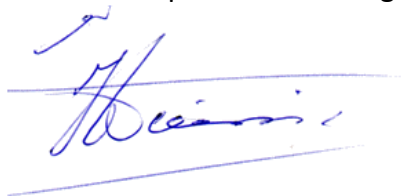
in 2016 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl