



Visitatierapport

Stichting Woonforte

2015-2018

Woonforte

18 oktober 2019

Visitatiecommissie

Miranda Rovers, voorzitter

Evert Bartlema, visitor

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonforte over de periode 2015-2018. Woonforte is in 2017 ontstaan uit de fusie van Trifolium en wonenCentraal. Het vorige visitatierapport van Trifolium is verschenen op 18 december 2012, die van wonenCentraal op 1 augustus 2013. Beide corporaties scoorden ruim voldoende op de verschillende onderdelen van de toenmalige visitatiemethodiek. Vanwege de fusie is dispensatie gevraagd en gekregen. De insteek van Woonforte was daarbij om pas een visitatie te doen als de nieuwe organisatie tenminste een jaar actief was. *Daarom heeft Woonforte pas in 2019, na in 2018 een vol jaar actief te zijn geweest, de visitatie opgestart.* Hoewel de visitatie gaat over de jaren 2015-2018 heeft de visitatiecommissie ook gekeken naar eventuele bijzonder gebeurtenissen die plaats hebben gevonden in de periode tussen de vorige en de huidige visitatie.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart	11
1.4 Samenvatting	12
1.5 SWOT	13
2 Woonforte	14
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken	17
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6 Beoordeling van de ambities	22
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens Belanghebbenden	24
4.1 Beoordelingskader	24
4.2 Werkwijze	24
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	24
4.4 Belanghebbenden over Woonforte	27
4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten	33
5 Presteren naar vermogen	34
5.1 Beoordelingskader	34
5.2 Relevante ontwikkelingen	34
5.3 Basisinformatie	34
5.4 Vermogensinzet	35
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	37
6 Governance	39
6.1 Beoordelingskader	39
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	39
6.3 Relevante ontwikkelingen	39
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	39
6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen	42
6.6 Externe legitimering en verantwoording	44

6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	46
6.8	Totale beoordeling Governance	47
7	Bijlagen	48
	Positionpaper	49
	Factsheet maatschappelijke prestaties	55
	Overzicht geïnterviewde personen	63
	Korte cv's visitatoren	65
	Onafhankelijkheidsverklaringen	66
	Meetschaal	68
	Werkwijze visitatiecommissie	69
	Bronnenoverzicht	70
	Uitgebreid overzicht prestaties	72

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

Deze terugblik betreft de visitaties van Trifolium Woondiensten Boskoop (periode 2008-2011) en wonenCentraal (periode 2009-2012). Beide visitaties zijn toen uitgevoerd via methode 4.0.

Beide corporaties zijn per 1 april 2017 gefuseerd tot Woonforte.

1 Trifolium Woondiensten Boskoop

Algemeen

Presteren naar Ambities en Opgaven en volgens belanghebbenden scoorden beter dan Vermogen en Governance. De visitatiecommissie constateerde dat Trifolium voor een belangrijke uitdaging stond. Deze betrof met name het volledig zelfstandig kunnen uitbreiden en verder verbeteren van de kwaliteit en verduurzaming van het bezit. De financiële druk zou met name hierdoor groter worden, waardoor een verdere professionalisering van de bedrijfsvoering nodig is. Bij deze uitdaging doet Trifolium er volgens de visitatiecommissie goed aan vast te houden aan belangrijke positieve kernkwaliteiten, zoals de lokale verankering en de grote betrokkenheid bij de klant. De toenmalige visitatiecommissie had de volgende concrete aanbevelingen:

Aanbeveling 1: De opgave van Trifolium is groot en vraagt om een integrale visie waarin de eigen toekomstige rol gedefinieerd moet worden

De verdere verbetering en verduurzaming van het bezit, de noodzaak verder te professionaliseren en de gemeentelijke fusie per 1 januari 2014 hebben een rol gespeeld bij de afweging en het besluit om te fuseren met wonenCentraal.

Aanbeveling 2: Verdere professionalisering van de bedrijfsvoering en governance

Aansluitend op de visitatie is in 2013 en daarna verder geprofessionaliseerd. Deze maatregelen betroffen met name verbeteringen in de planning en control cyclus.

2 wonenCentraal

Algemeen

Op het onderdeel Governance en daarbij in het bijzonder de “externe legitimatie” presteerde wonenCentraal hoger dan de norm. Belanghebbenden waardeerden de corporatie met een score boven de norm. Bij Presteren naar Ambities, Presteren naar opgaven en Presteren naar Vermogen presteerde wonenCentraal bijna conform de norm. Het stopzetten van een tweetal projecten, waaronder woonservicezone Nieuwe Sloot, had een negatief effect op de prestatievelden Ambities en Opgaven. Ondanks dat de Commissie begrip toonde voor de omstandigheden, werkte dit vanwege de visitatiemethode 4.0 door in de resultaten.

Daarnaast had de toenmalige visitatiecommissie enkele concrete aanbevelingen:

Aanbeveling 1: Een evaluatie van project Nieuwe Sloot kan helpen bij de ontwikkeling van ingewikkelde projecten in de toekomst.

Ook na het extern uitgevoerde onderzoek (2013) blijft de conclusie dat het uiteindelijk stopzetten van het project Nieuwe Sloot een verstandig besluit is geweest. Achteraf kun je dan vaststellen dat dit beter eerder was gebeurd. Ook al is het onduidelijk wat dan het lokaal maatschappelijk effect dan zou zijn geweest.

Deze aanbevelingen ten aanzien van het proces van projectontwikkeling zijn ter harte genomen en krijgen aandacht in de verschillende fasen van projectontwikkeling en daarop aansluitende besluitvoorstellen en rapportages.

Aanbeveling 2: Verbeterslag nodig in basisprocessen en klachtafhandeling met het oog op het verder verbeteren van de klanttevredenheid.

Het verbeteren van de primaire processen om de klanttevredenheid te verhogen, krijgt continue aandacht. Niet alleen door het meten maar vooral door aanpassingen als dat nodig is. De werkwijze klachtafhandeling is grondig aangepast. Er wordt nu gewerkt met een klachtenteam en een klachtencoördinator. De klachtenafhandeling verloopt hierdoor aanzienlijk beter. Het aantal klachten is na de fusie verder afgenomen. Ook het aantal klachten bij de klachtencommissie is stabiel (tussen 1 – 4 klachten per jaar).

Aanbeveling 3: De corporatie moet, onder meer gelet op referentiegegevens, nog een slag maken in doelmatigheid (verlagen van de bedrijfslasten)

Los van de kanttkening bij de wijze waarop bij de visitatie naar doelmatigheid is gekeken, vond WoonCentraal zeker dat er in de toekomst een opgave lag. Aansluitend op de in 2014 vastgestelde MissieVisieStrategie is in de begroting 2015 als uitgangspunt gesteld dat de gemiddelde netto bedrijfslasten (CFV) onder het sector gemiddelde moet blijven. Daarbij is de personeelsformatie 2017 en de jaren daarna gemaximeerd op 85 fte's. Deze daling is vooral door natuurlijk verloop bereikt, waarbij vacatures grotendeels niet zijn ingevuld.

Bij de fusie is een efficiencydoelstelling gesteld van 10%, te bereiken in 2018-2021. Deze is gedeeltelijk al bij de fusie bereikt door het wegvallen van "dubbele" kosten.

1.2 Recensie

Als grootste volkshuisvester in de gemeente Alphen aan den Rijn neemt Woonforte haar verantwoordelijkheid om te voorzien in huisvesting voor mensen met een laag inkomen zeer serieus. Gedreven door oog voor de mensen en hart voor wonen wordt hard gewerkt aan meer, betaalbare en duurzame woningen in een inclusieve samenleving. Deze inzet van Woonforte wordt herkend en erkend door vrijwel alle belanghebbenden en was voor de visitatiecommissie zeer zichtbaar in alle documenten en gesprekken.

De opgave

De gemeente Alphen aan den Rijn, gelegen in het Groene Hart van de Randstad, is in 2014 ontstaan uit een gemeentelijke herindeling. Als overloopgebied van de grote steden in de Randstad is de druk op de lokale woningmarkt groot: de vraag naar woningen is enorm, de wachtlijsten voor sociale huurwoningen lopen op. Bijbouwen is dan ook het devies. Tegelijkertijd zijn de mogelijkheden om bij te bouwen beperkt: de provincie staat bouwen in het groene buitengebied (nog) niet toe. Dat vraagt om creativiteit van gemeente en corporaties: op zoek naar inbreidingslocaties en naar leegstaande panden die getransformeerd kunnen worden naar woonruimte. Op zoek naar mogelijkheden voor "gewone" woningzoekenden en voor mensen die op wat voor manier ook begeleiding nodig hebben bij wonen, zorg of welzijn. En dat alles met behoud van de leefbaarheid in de groene

buurten en wijken in de gemeente Alphen aan den Rijn. Geen gemakkelijke opgave, maar wel een opgave waar Woonforte en haar rechtsvoorgangers zich in de afgelopen jaren vol voor hebben ingezet.

De jaren tot de fusie: wonenCentraal en Trifolium Woondiensten

Trifolium Woondiensten heeft na de visitatie in 2012 had gewerkt aan het verbeteren van de organisatie en daarbij de adviezen van de visitatiecommissie ter harte genomen. Prestaties werden geleverd, de governance werd verbeterd. Maar geconcludeerd werd ook dat de kleine organisatie kwetsbaar was, zeker met het oog op alle veranderingen die voor de deur stonden: de Woningwet 2015, de nieuwe governancecode, de veranderingen in het toezicht door WSW en CFV, later de Autoriteit woningcorporaties.

Ook wonenCentraal heeft de verbeterpunten uit het visitatierapport uit 2013 vlot opgepakt. Er is in de eerste jaren na 2013 verder gebouwd aan het verankeren van de missie, visie en strategie in de organisatie en in het beleid. Er werd geïnvesteerd in nieuwbouw en in ketensamenwerking: wonen-welzijn-zorg, leren-werken, met aannemers. De basis werd gelegd voor de organisatie zoals die nu staat.

Met de gemeentelijke fusie tot nieuwe gemeente Alphen aan den Rijn in 2014 lag het voor de hand dat ook de in de gemeente werkzame corporaties met elkaar het gesprek aan zouden gaan over intensievere samenwerking. Trifolium Woondiensten en wonenCentraal kozen voor een fusie, Habeko Wonen ging op eigen kracht verder.

De fusie: Woonforte

De beide corporaties hebben de tijd genomen om de fusie goed vorm te geven: the best of both worlds realiseren, samen werken aan verbetering van de kwaliteit van dienstverlening, het voeren van een zeer gematigd huurbeleid, investeren in de beschikbaarheid en duurzaamheid van sociale huurwoningen, gebiedsgerichte inzet op leefbaarheid. En dat alles in nauwe samenwerking met stakeholders.

Nu, twee jaar na de fusie, constateert de corporatie dat de fusiedoelen zijn gerealiseerd: Woonforte heeft de huren maar zeer beperkt verhoogd, de kwaliteit van dienstverlening is verbeterd, de investeringsmogelijkheden zijn financieel gezien toegenomen en ook ingezet. En uit de visitatie blijkt dat de belanghebbenden in het algemeen zeer tevreden zijn over de samenwerking met Woonforte en de resultaten die gezamenlijk worden gerealiseerd: de creatieve en innovatieve inzet van Woonforte wordt herkend en erkend, de bereidheid om de nek uit te steken wordt bijzonder gewaardeerd.

Samenwerking in allerlei vormen: de pareltjes

Woonforte onderscheidt zich van veel collega-corporaties door de wijze waarop zij samenwerkt met andere partijen: zorg- en welzijnsorganisaties, collega-corporaties en aannemers. Die samenwerking leidt tot pareltjes als De Jozef, een initiatief van Woonforte met onder andere De Binnenvest, Prodeba en nu ook Visie-R waarin mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt begeleid wonen en deels ook werken. Maar ook het al eerder opgezette Schoutenhuis en het omgebouwde kantoor van de Rabobank zijn voorbeelden van samen werken aan inclusiviteit. Voortzetten van deze en vergelijkbare nieuwe initiatieven wordt door iedereen aangemoedigd.

Alhoewel Woonforte inmiddels een middelgrote corporatie is, groot genoeg om veel zaken zelfstandig op te pakken, hecht zij nog steeds aan samenwerking met de Groene Hart-corporaties (Woonpartners Midden-Holland, Mozaïek Wonen en QuaWonen). Zaken als inkoop worden gezamenlijk opgepakt. Rond control (de controllers doen audits bij elkaar) en de buurtaanpak worden ervaringen uitgewisseld en wordt van elkaar geleerd. De corporaties zien allen het belang van de samenwerking. Er worden wel zorgen uitgesproken over de continuïteit van de samenwerking, met bestuurswisselingen bij drie van de vier corporaties.

De samenwerking met de gemeente Alphen aan den Rijn verloopt goed: op alle niveaus weten mensen elkaar te vinden. Als gevolg van de ontwikkelingen rond de huurdersorganisaties (zie hierna) is het tripartite overleg nog niet goed tot ontwikkeling gekomen. De rol van de huurdersvertegenwoordiging is nog onvoldoende tot invulling gekomen. Inhoudelijk hebben de afspraken wel een goede ontwikkeling ondergaan: van meer kwalitatieve richtingen en ideeën tot beknopte en smart geformuleerde afspraken.

Ook noemenswaardig zijn de jaarlijkse stakeholderbijeenkomsten die Woonforte organiseert: themagewijs, verantwoording aflegend, input op strategie en beleid ophalend en steeds kiezend voor nieuwe vormen om zo elkaar scherp te houden.

Gedragen vertegenwoordiging van huurders blijkt lastig

Tot de fusie tot Woonforte verliep de samenwerking tussen respectievelijk Trifolium Woondiensten en huurdersvereniging SAVAH in Boskoop en wonenCentraal en Albanianae in Alphen aan den Rijn zonder (zichtbaar) grote problemen. Met de fusie was de vraag of de beide huurdersorganisaties ook samen verder zouden gaan of afzonderlijk van elkaar zouden blijven voortbestaan.

Al snel na de fusie ontstonden er 2 vacatures in het vierhoofdige bestuur van huurdersvereniging SAVAH die niet in te vullen bleken. De resterende bestuursleden besloten daarom met pijn in het hart aan de ledenvergadering eind oktober 2017 het besluit voor te leggen de vereniging op te heffen per 1 januari 2018. Dit besluit is ook zo genomen.

Ondertussen (deels al voor de fusie) waren er problemen ontstaan tussen de huurdersraad Albanianae en Woonforte: er ontstond discussie over de bedoeling van afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst, over de samenwerkingsovereenkomst zelf en vervolgens speelden er ook irritaties tussen individuele leden van de huurdersraad en medewerkers van Woonforte. Op verschillende momenten is er door Woonforte ingezet op bemiddeling (door onafhankelijke bemiddelaars) en, mede op initiatief van de raad van commissarissen, mediation. Dat heeft echter niet mogen baten. Voor de zittende bestuursleden is dat voorjaar 2018 uiteindelijk reden geweest hun zetel ter beschikking te stellen. Helaas werden ook hier geen nieuwe bestuursleden gevonden en besloot het zittende bestuur in juni 2018 de huurdersraad op te heffen. De afwikkeling van dit opheffing liep nog door tot medio november 2018.

Voor Woonforte was dit reden om in het najaar van 2018 de Woonbond te vragen een nieuwe, democratische huurdersorganisatie op te richten. Dezelfde weerbarstigheid die de laatste jaren van Albanianae kenschetste, trad echter ook op in het traject van de Woonbond. Dit heeft bij de oud-bestuursleden, leden van bewonerscommissie en leden van de initiatiefgroep huurdersorganisatie in oprichting tot veel frustratie en irritatie geleid. Over en weer werden verwijten gemaakt en beschuldigingen gedaan. De visitatiecommissie ziet als mogelijk risico van de voorgestelde oplossing dat de huidige tweespalt tussen de huurders hierin permanent zal blijven doorklinken.

De visitatiecommissie constateert dat Woonforte met de inzet van bemiddeling, mediation en uiteindelijk de Woonbond haar verantwoordelijkheid voor goede bewonersparticipatie voldoende heeft genomen.

De visitatiecommissie hecht er verder aan op te merken dat het, gezien alles wat er gebeurd is, van essentieel belang is dat met een schone lei begonnen kan worden. Het is aan de Woonbond om er samen met alle huurders zorg voor te dragen dat die schone lei goed vorm krijgt.

Position paper

Het beeld dat Woonforte in haar position paper schetst is voor de visitatiecommissie zeer herkenbaar. De position paper geeft een goede reflectie op de van belang zijnde onderwerpen in de visitatieperiode.

Verbeter- en aandachtspunten

- Gezien de huidige druk op de woningmarkt ligt een zeer terughoudend verkoopbeleid nu voor de hand. Daar waar wel verkocht wordt, zijn twee punten van belang: een verstandige keuze wat te verkopen (ook met het oog op nog door te voeren renovaties/verduurzaming op een later moment) en een goede uitleg waarop met de huidige krapte op de woningmarkt toch gekozen wordt voor verkoop.
- Verder verbeteren van de prestatieafspraken (beter inzichtelijk maken van de wederkerigheid) en vooral ook het proces van totstandkoming (inzichtelijk maken wat de consequenties zijn van het draaien aan de verschillende “investeringsknoppen” en het volwaardig invullen van de rol van de huurdersvertegenwoordiging).
- Blijven communiceren naar huurders, gemeente en samenwerkingspartners over het hoe en waarom van keuzes en over de voortgang.
- Het periodiek kritisch beschouwen van de eigen (scherpere) financiële normstellingen in relatie tot de opgave van Woonforte in de gemeente Alphen aan den Rijn.
- Aandacht blijven houden voor “digibete” klanten.
- Alles (blijven) doen wat nodig is om huurdersparticipatie op een goede manier invulling te geven.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	6	6,7	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven				8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Maatschappelijke prestaties	7,0	7,6	7,2	7,3	50%	7,3
Relatie en communicatie				7,4	25%	
Invloed op beleid				7,2	25%	
Presteren naar vermogen						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet				8,0	100%	8,0
Governance						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		8	7,5	33%	7,3
	Prestatiesturing		7			
Maatschappelijke rol RvC			7	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording		7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie
2. Participatie van bewoners gericht op behoud van vitale, veilige en een gezonde woonomgeving
3. Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woonforte over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in juli 2019.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,0

Woonforte scoort gemiddeld een 7 voor presteren naar opgaven en ambities. Dit cijfer is opgebouwd uit een 6,7 voor presteren naar opgaven en een 8 voor presteren naar ambities. De prestatieafspraken worden jaarlijks vrijwel geheel gerealiseerd. Woonforte toont zich een gedreven corporatie die zich inzet voor een inclusieve samenleving. Zij zoekt en vindt daarin mooie en creatieve manieren om zich binnen de grenzen van wet- en regelgeving in te blijven zetten met oog voor de mensen en hart voor wonen. Ook werkt Woonforte actief aan het vergroten van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in de gemeente Alphen aan den Rijn en is Woonforte bereid ook daar de nek uit te steken voor oplossingen die minder voor de hand liggen zoals het ombouwen van kantoorpanden en het niet oneindig vasthouden aan sociale kooprijzen.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,3

De belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden met de maatschappelijke prestaties van Woonforte. Het meest tevreden zijn zij over het thema participatie van bewoners gericht op behoud van vitale, veilige en een gezonde woonomgeving, dit beoordelen zij met een 7,6 gemiddeld. Het thema betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie beoordelen zij met een 7,0 gemiddeld. Het derde thema: aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit wordt beoordeeld met een 7,2 gemiddeld.

Het algemene beeld is dat de gemeente Alphen aan den Rijn en de overige belanghebbenden erg tevreden zijn. Wanneer we kijken naar de huurders zien we dat vooral de voormalige huurdersraad Albaniana erg ontevreden is. Deze lage scores halen het gemiddelde flink naar beneden. De huurdersvertegenwoordiging in oprichting is dan juist weer zeer tevreden, waardoor er een soort evenwicht bestaat in de beoordelingen van zowel de 'oude' als de 'nieuwe' huurdersvertegenwoordiging.

Wat betreft de relatie en communicatie met Woonforte zijn de belanghebbenden met een 7,4 als gemiddeld cijfer ook tevreden te noemen. Hetzelfde zien we bij de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Woonforte, hier geven de belanghebbenden gemiddeld een 7,2 voor.

Presteren naar Vermogen: 8,0

Woonforte is, net als haar rechtsvoorgangers, een financieel solide corporatie. Dat wordt bevestigd in de oordelen van de externe toezichthouders. Ook in financieel-administratieve zin heeft Woonforte de organisatie op orde; de accountant stelt al kort na de fusie vast dat de interne processen onder controle zijn. Gedurende alle visitatiejaren is ruim aandacht besteed aan risicomanagement. In het jaar na de fusie is dit ook op een praktische manier gedeeld met een groot deel van de medewerkers. Ook is gedurende alle visitatiejaren ruim aandacht besteed aan de bedrijfslasten. Die liggen momenteel op eenzelfde niveau als die van de corporaties in de referentiegroep.

Woonforte heeft een uitgesproken visie op de inzet van vermogen. Sturing vindt plaats op kasstromen, maar ook op rendement. Daarvoor zijn duidelijke normen opgesteld. Aanvullend zijn voor enkele belangrijke financiële ratio's eigen normen opgesteld, die strenger zijn dan de normen van de externe toezichthouders. Toen kort na de fusie werd geconstateerd dat er voldoende financiële ruimte was om meer te doen, is hierop ook daadwerkelijk geacteerd. Er zijn extra volkshuisvestelijke inspanningen geformuleerd en er wordt genoeg genomen met een lager rendement op voorgenomen investeringen.

Governance: 7,3

Woonforte kwalificeert zich als een corporatie die opereert op basis van een sterke strategische visie. Bij de fusie is de visie van de rechtsvoorgangers geactualiseerd, na een proces waarbij ook alle stakeholders zijn betrokken. De visie is helder geoperationaliseerd in concrete resultaten. Tussentijds wordt de koers getoetst op de actuele omstandigheden en waar nodig bijgestuurd. Dat gebeurt vooral via het instrument kaderbrieven, die een belangrijke rol spelen in de - complete - planning & control cyclus. Voor de tussentijdse rapportages wordt gebruik gemaakt van een overzichtelijke balanced scorecard.

De raad van commissarissen is actief betrokken bij de strategievorming, maar ook bij een groot aantal andere relevante dossiers. Zo wordt nauwgezet meegedacht en gekeken bij de ontstane problematiek rondom de huurdersorganisatie. De raad heeft een doorleefde eigen visie op toezicht en ambieert een duidelijke verbinding met de Alphenese samenleving, onder andere door in te zetten op een voldoende aantal commissarissen uit de gemeente zelf. De raad agendeert proactief actuele vraagstukken en staat regelmatig stil bij de relatie met de stakeholders.

Aan die relatie wordt door de gehele organisatie zorgvuldig aandacht besteed, o.a. middels een jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst. Die wordt benut om breed input op te halen over actuele keuzevraagstukken. Daarnaast organiseert Woonforte regelmatig verdiepende themasessies met de gemeente en huurdersvertegenwoordigers. Op een niet verplichtende, maar wel inhoudelijke en inspirerende wijze wordt samengewerkt met drie andere corporaties in het Groene Hart. Via een helder vormgegeven jaarverslag wordt gerapporteerd over de gerealiseerde prestaties.

1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld, schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterke punten
<ul style="list-style-type: none"> Blijven communiceren over keuzes en de afwegingen die daaraan ten grondslag liggen 	<ul style="list-style-type: none"> De inzet voor een inclusieve samenleving De wijze waarop missie, visie en strategie verankerd zijn in de organisatie, zowel formeel (documenten) als informeel (houding en gedrag) De gezonde financiële positie De wijze waarop belanghebbenden betrokken worden bij beleid en waarop ook verantwoording aan hen wordt afgelegd
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> De ingezette ontwikkeling van de prestatieafspraken en het maken van afspraken over ieders inzet De zeer positieve houding van belanghebbenden en hun wens en bereidheid om (nog) meer met Woonforte te werken 	<ul style="list-style-type: none"> De moeizame totstandkoming van de nieuwe huurdersvertegenwoordiging en alle negatieve sentimenten uit het verleden De hoge druk op de woningmarkt in combinatie met zeer beperkte mogelijkheden tot uitbreiding van het bezit

2 Woonforte

Profiel

Woonforte is een woningcorporatie in de gemeente Alphen aan den Rijn met bijna 11.000 woningen. Woonforte is in 2017 ontstaan uit de fusie van Trifolium en wonenCentraal. Woonforte is de grootste corporatie die actief is in Alphen aan den Rijn en is met name actief in Alphen aan den Rijn, Boskoop, Zwammerdam en Aarlanderveen. Naast Woonforte zijn ook HaBeKo Wonen (ruim 1900 woningen in Hazerswoude-Rijndijk, Hazerswoude-Dorp, Benthuizen en Koudekerk aan den Rijn) en Woonpartners Midden Holland (62 woningen in Boskoop) actief in de gemeente. Ook Woonzorg Nederland heeft een beperkt aantal woningen in de gemeente, maar is niet betrokken bij de prestatieafspraken.

“Oog voor mensen, hart voor wonen” is het motto van Woonforte. Woonforte wil een Alphen aan den Rijn waar mensen gelijke kansen hebben, in vrijheid en veiligheid leven, een passend thuis hebben en deel hebben aan een sterke en duurzame samenleving.

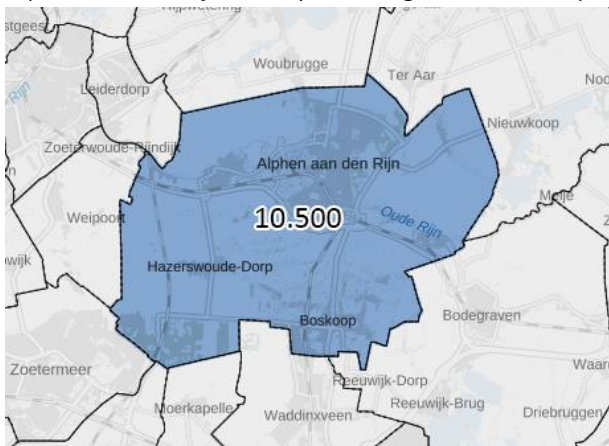
Woonforte is er voor mensen die een thuis nodig hebben, een plek waar men zich goed en veilig voelt en men het leven zoveel mogelijk zelf vorm kan geven en die dat thuis op eigen kracht niet kunnen vinden.

Daarom biedt Woonforte goede woningen voor mensen met een laag inkomen. Woonforte investeert in nieuwbouw, renovaties, onderhoud, leefbaarheid en duurzaamheid. Maar Woonforte gaat verder dan “alleen maar” woningen bouwen, onderhouden en verhuren. Woonforte wil met anderen werken aan een beter Alphen aan den Rijn. Zij wil bijdragen aan de UN-doelen voor een betere wereld: ongelijkheid verminderen en duurzame steden & gemeenschappen.

Woonforte vindt het belangrijk van buiten naar binnen te werken, met input van de huurdersorganisaties, de huurders zelf en andere belanghebbenden.

Werkgebied

Alphen aan den Rijn is een plaats en gemeente in de provincie Zuid-Holland, gelegen aan de Oude Rijn en de Gouwe in het veenweidegebied Groene Hart tussen Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Leiden. Per 1 januari 2014, sinds de fusie met Boskoop en Rijnwoude, heeft de gemeente een oppervlakte van 132,50 km² en telt ze meer dan 100.000 inwoners, waarmee ze tot de dertig grootste gemeenten van Nederland behoort. De gemeente bestaat uit de kernen Aarlanderveen, Alphen aan den Rijn, Benthuizen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koudekerk aan den Rijn en Zwammerdam en de buurtschap Groenendijk.



Aan het hoofd van de organisatie staat een directeur-bestuurder. Op dit moment is er een interim-bestuurder aangesteld bij Woonforte en loopt het traject voor de benoeming van een nieuwe directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestond ten tijde van de visitatie uit 7 leden.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonforte (en haar rechtsvoorgangers) heeft voor de jaren 2015 t/m 2018 prestatieafspraken met de gemeente Alphen aan de Rijn.

Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie
2. Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving
3. Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit.

De gemeentelijke woonvisie 2004 - 2018 en de Alphense woonagenda 2015 - 2025 vormen de basis voor het jaarlijkse bod aan de gemeente en vervolgens de prestatieafspraken. Daarnaast is er de Regionale Woonagenda Regio Holland Rijnland (2017). Er zijn geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

In de bijlagen is de "Prestatiemonitor" opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De prestatieafspraken hebben in de loop van de visitatieperiode (en ook in de jaren vanaf 2012/2013) een grote ontwikkeling ondergaan. Er is inhoudelijk een grote slag gemaakt van veel tekst en kwalitatieve afspraken naar korte en krachtige "SMART" afspraken. Bij de prestatieafspraken 2015-2016 (afspraken voor 2 jaar) waren de huurdersorganisaties nog niet betrokken. In 2017 zijn de huurdersorganisaties (voor Woonforte Albaniana en SAVAH) wel partij geweest bij het opstellen van het ambitiedocument 2017-2021 en de daaraan gekoppelde

jaarafspraken 2017. Huurdersvereniging SAVAH hield met ingang van 1 januari 2018 op te bestaan en was dus geen partij bij de jaarafspraken 2018, Albaniana was wel partij. Bij het maken van de jaarafspraken 2019 (gestart in 2018) was Huurdersvereniging Albaniana inmiddels opgeheven. Zij was daarom geen partij meer in de prestatieafspraken voor 2019. Een afvaardiging van de huurders was wel betrokken bij het maken van de jaarafspraken.

De gemeente Alphen aan den Rijn is zeer aantrekkelijk als woongebied, gelegen in het Groene hart maar op korte afstand van de grote steden in de Randstad. Er is dan ook sprake van een steeds toenemende druk op de woningmarkt. Er is in de afgelopen jaren bijgebouwd, maar vooral via sloop/nieuwbouw en inbreidingslocaties. Er is behoefte aan grotere uitleglocaties om veel meer bij te bouwen en zo de druk op de woningmarkt te verminderen. Vanwege de rode contouren is het tot nu toe echter maar zeer beperkt mogelijk om buiten de huidige grenzen te bouwen. Beschikbaarheid is daarom door alle belanghebbenden aangewezen als topprioriteit. Als grootste sociale verhuurder is Woonforte de aangewezen partij om de sociale huurwoningen in de kernen Alphen aan den Rijn, Boskoop, Zwammerdam en Aarlanderveen te bouwen.

3.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken

De kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van de totstandkoming ervan worden aan de hand van diverse aandachtspunten kort besproken, daarna volgt de beoordeling door de visitatiecommissie.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken tussen Woonforte en gemeente Alphen aan den Rijn behandelen de relevante onderwerpen en de afspraken zijn SMART. In de afspraken staat aangegeven welke partijen meedoen en welke partij de trekker is en welke de volgers. Daarnaast zijn de afspraken ook grotendeels concreet; de doelstellingen zijn gekwantificeerd en daardoor meetbaar. Er is hierin gedurende de visitatieperiode een positieve ontwikkeling te zien. De (nieuwe) wetgeving en de rijksprioriteiten zijn verwerkt in de prestatieafspraken.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

In de afspraken is vastgelegd welke partij het initiatief neemt en welke partijen volgen. Ook de gemeente is bij veel afspraken betrokken, soms als initiatiefnemer, vaak als volger. Voor enkele afspraken is ook vastgesteld wat de prestaties zullen zijn per corporatie, maar op de uitsplitsing per corporatie na en de taakverdeling, is niet duidelijk wat elke partij specifiek bijdraagt. In de biedingen staat wel wat de corporatie specifiek verwacht van de gemeente, maar dit is in mindere mate opgenomen in de prestatieafspraken.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

Woonforte en haar rechtsvoorgangers (wonenCentraal en Stichting Trifolium) hebben overlegd met de gemeente en de huurdersorganisaties met als doel het opstellen van prestatieafspraken. Hier heeft de corporatie waar nodig experts bij betrokken. Verder zijn er geen bijzondere initiatieven genomen.

Betrokkenheid van partijen

De prestatieafspraken 2011 - 2014 betroffen voor Boskoop afspraken tussen de gemeente Boskoop, Trifolium Woondiensten Boskoop en Woonpartners Midden-Holland. De prestatieafspraken betroffen voor Alphen aan den Rijn afspraken tussen de gemeente Alphen aan den Rijn, Stichting wonenCentraal en Woningbouwvereniging Habeko wonen.

De prestatieafspraken 2015-2016 betroffen afspraken tussen de gemeente Alphen aan den Rijn, Stichting wonenCentraal, Trifolium Woondiensten Boskoop, Woningbouwvereniging Habeko wonen en Woonpartners Midden-Holland.

De prestatieafspraken 2017-2021 betreffen afspraken tussen de gemeente Alphen aan den Rijn, de woningcorporaties Woonforte, Habeko wonen en Woonpartners Midden-Holland en de huurdersorganisaties Vereniging Huurdersraad Albaniana, Huurdersvereniging SAVAH, Bewonersbelangen Habeko wonen en Huurdersbelangen Regio Hollands-Midden.

Er zijn verder geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Alleen de corporaties, huurdersorganisaties en de gemeente waren hierbij betrokken, zoals ook wettelijk verplicht is.

De actualiteit van de prestatieafspraken

De drie bij de prestatieafspraken betrokken partijen overleggen tweemaal per jaar. In het begin van het jaar om de afspraken van het jaar ervoor te evalueren en aan het eind van het jaar om het opstellen van de volgende prestatieafspraken voor te bereiden. Daarnaast komen zij ook elk kwartaal bij elkaar om ontwikkelingen uit te wisselen en voortgang te monitoren van de prestatieafspraken. Hier worden (procedurele) hindernissen opgelost, indien van toepassing. In 2018 is ervoor gekozen om een aantal inhoudelijke discussies aan het begin van het jaar te voeren, voordat de corporaties hun biedingen uitbrengen. Er zijn vier themasessies gehouden, rond de thema's voorraadontwikkeling, betaalbaarheid/beschikbaarheid, wonen & zorg en duurzaamheid.

Overige relevante zaken

Trifolium heeft in 2011 met de gemeente Boskoop prestatieafspraken ondertekend voor de periode 2011 - 2014. Vanwege de gemeentelijke herindeling per 2014, de ontwikkelingen rond de Novelle/ Woningwet en een aantal andere ontwikkelingen in diezelfde periode (Huisvestingswet, nieuwe zorgstelsel) is begin 2015 overeengekomen om (nog) geen nieuwe prestatieafspraken te maken maar een preambule overeen te komen waarin de vigerende prestatieafspraken worden voortgezet. In de preambule zijn (onder andere) de volgende afspraken gemaakt:

- De gemeente zal in haar Woonagenda thema's aandragen waarvan zij vindt dat de corporaties daarop dienen te presteren
- De corporaties geven aan op welke wijze zij invulling geven en een bijdrage leveren aan de ambities uit de woonagenda.
- De vigerende prestatieafspraken worden met 1 jaar verlengd (en daarna zo nodig stilzwijgend met telkens 6 maanden).
- Pas per 2017 zijn nieuwe prestatieafspraken overeengekomen.

Er zijn geen concrete nieuwe, meetbare jaardoelen overeengekomen voor 2015 en 2016. Het is daarom niet mogelijk om over die jaren te beoordelen of de prestatieafspraken gerealiseerd zijn. Om toch een beoordeling te kunnen geven is uitgegaan van kwalitatieve afspraken en zijn de prestaties benoemd die in 2015 en 2016 gerealiseerd zijn, gegroepeerd naar de thema's zoals die in de latere jaren in de prestatieafspraken zijn gebruikt.

Oordeel van de visitatiecommissie

De prestatieafspraken zijn in lijn met de rijksprioriteiten en zijn redelijk SMART gemaakt. Zichtbaar is dat daarin slagen gemaakt zijn. Het proces van totstandkoming is in grote lijnen zorgvuldig, er wordt actief gemonitord en geëvalueerd. Met de themabijeenkomsten wordt ook verdieping gezocht. Dit is naar het oordeel van de visitatiecommissie in lijn met de bedoeling van de Woningwet.

De huurdersorganisaties zijn vanaf 2017 betrokken bij het maken van de prestatieafspraken, alhoewel dit door alle ontwikkelingen rond de huurdersorganisaties niet de vorm heeft gekregen die in de wet bedoeld was. Met het opheffen van de huurdersverenigingen (respectievelijk per 2018 en in de loop van 2018) is een van de partijen in het tripartiete overleg weggevallen. Om in 2018 toch afspraken voor 2019 te kunnen maken, hebben partijen besloten om een vertegenwoordiging van de huurders te laten aansluiten bij het overleg. De visitatiecommissie waardeert het dat er, gegeven de omstandigheden, gezocht is naar mogelijkheden om er toch een zoveel mogelijk tripartite overleg van te maken.

Oordeel van de deelnemende partijen

Er is bij de gemeente en Woonforte tevredenheid over de betrokkenheid en het proces van totstandkoming, er wordt regelmatig geëvalueerd. Op alle niveaus zijn goede contacten, partijen weten elkaar in het algemeen makkelijk te vinden. De huurders zijn wel betrokken geweest, maar hebben maar een beperkte inhoudelijke rol gehad.

Een formeel bestuurlijk overleg wordt door Woonforte gemist (er is wel veel informeel overleg). Woonforte geeft aan dit te gaan initiëren, de gemeente staat daar open voor.

Woonforte heeft de wens dat er meer wederkerigheid in de prestatieafspraken komt, met name waar het gaat om de inzet van de gemeente op sociaal gebied en de inzet van financiële middelen vanuit de gemeente.

De gemeente ervaart dat de prestatieafspraken op basis van gelijkwaardigheid gemaakt worden, in ieder geval voor wat betreft de corporatie en de gemeente. De gemeente geeft aan dat er voldoende wederkerigheid is in de afspraken en dat er goed gebruik wordt gemaakt van elkaars inbreng, er wordt ook niets gemist in de inbreng. De gemeente zou wel graag meer inzicht krijgen in de investeringsmogelijkheden en wat het betekent als aan de verschillende “knoppen” (betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid) wordt gedraaid.

De gemeente geeft verder aan dat het wegvallen van de oude huurdersverenigingen lastig is, maar ook een kans biedt om met vernieuwende participatie aan de slag te gaan. Er wordt echter ook geconstateerd dat de opzet zoals die nu onder begeleiding van de Woonbond is uitgewerkt, niet dat vernieuwende in zich heeft.

Bij de huurders is een tweedeling merkbaar: de oud-leden van huurdersvereniging Albaniana zijn zeer kritisch, de leden van de initiatiefgroep huurdersorganisatie in oprichting zijn positiever.

De oud-leden van Albaniana geven aan dat tot de fusie prettig samengewerkt werd, maar dat na de fusie de relatie met de corporatie zwaar onder druk is komen te staan.

De initiatiefgroep constateerde ten aanzien van de prestatieafspraken dat ze op een rijdende trein sprongen, veel beslissingen waren al genomen. Zij hebben zich voorgenomen daar in de volgende ronde een actievere rol in te spelen.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld.

Thema 1: Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het eerste thema van Woonforte heeft betrekking op de betaalbaarheid en beschikbaarheid van het woningbezit.

Betaalbaarheid

Er zijn afspraken gemaakt over nieuwbouw, huurbeleid/jaarlijkse huurverhoging, passend toewijzen, de monitoring van de slaagkans, liberalisering en verkoop van woningen, lokaal maatwerk en doorstroming op de woningmarkt. Over het algemeen realiseert Woonforte de meeste afspraken op dit thema. Zo wordt het passend toewijzen en de slaagkansen van huurders gemonitord. De resultaten hiervan zijn geëvalueerd en als het nodig zou zijn, zou het beleid aangepast worden.

In 2015 en 2016 hebben zowel Trifolium Woondiensten als wonenCentraal afspraken met de huurdersvertegenwoordiging gemaakt over het huurbeleid. De prestaties zijn dus in lijn met de gemaakte (kwalitatieve) afspraken.

In 2017 is het huurbeleid vernieuwd, zoals ook was afgesproken.

In 2018 is Woonforte de afspraak nagekomen om met de huurdersorganisatie afspraken maken over de jaarlijkse huurverhoging. De corporatie was hierbij trekker en de huurderorganisatie heeft hier een advies over uitgebracht.

Beschikbaarheid

In 2015 en 2016 hebben zowel Trifolium Woondiensten als wonenCentraal prestaties geleverd op gebied van verkoop en (vervangende) nieuwbouw. De prestaties zijn in lijn met de gemaakte (kwalitatieve) afspraken. Woonforte heeft in 2017 11 woningen gebouwd aan de Concertweg.

In 2018 zijn alle prestatieafspraken behaald. Woonforte zou aan de bouw van 32 woningen beginnen, en die bouw was dat jaar in uitvoering.

Variatie in de woningvoorraad en de woningtoewijzing

De afspraak om 33 woningen te liberaliseren is net niet gehaald. In 2017 zijn er 30 vrije sectorwoningen aangeboden in plaats van de geplande 33.

In 2018 heeft Woonforte ervoor gezorgd dat de DAEB-aandeel van het bezit is gegroeid, en het aandeel niet-DAEB is gedaald.

Woonforte heeft in 2018 ook afspraken gemaakt met de gemeente over lokaal maatwerk waar zij ook weer de trekker was. Ook deze afspraken zijn nagekomen.

Doorstroming op de woningmarkt

In 2017 heeft Woonforte meer woningen verkocht dan zij voor ogen had; het doel was om circa 144 woningen te verkopen en uiteindelijk zijn er 169 woningen verkocht.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Woonforte heeft de te realiseren prestaties in 2017 en 2018 vrijwel geheel gerealiseerd (of soms zelf overtroffen), in de jaren 2015 en 2016 zijn geen kwantitatieve prestaties afgesproken maar door Trifolium Woondiensten en wonenCentraal wel geleverd.
- Woonforte heeft zeer actief gewerkt aan het realiseren van de prestatieafspraken in deze lastige woningmarkt door continu te blijven zoeken naar locaties voor nieuwbouw (of andere uitbreiding van de woningvoorraad) en daarbij creatief om te gaan met bv. beschikbare niet-woongebouwen.

Thema 2: Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het thema participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving richt zich voornamelijk op zaken rondom de leefbaarheid van de wijken.

In 2015 en 2016 hebben zowel Trifolium Woondiensten als wonenCentraal prestaties geleverd op gebied van leefbaarheid en participatie van bewoners. De prestaties zijn in lijn met de gemaakte (kwalitatieve) afspraken.

Van de drie thema's zijn hier in 2017 en 2018 de minste afspraken over en ook zijn ze niet allemaal gehaald. Voorbeelden van afspraken waar Woonforte zich aan gehouden heeft, zijn het continu inzetten van medewerkers voor participatie en het indienen van een initiatief voor zelfbeheer (al lopen huurders hier niet warm voor). Ook wijkschouwing en monitoring van het zorgnetwerk vinden regelmatig plaats. Aan de andere kant is er geen nieuw WMO-convenant opgesteld, ook al had dit moeten gebeuren in de 2^e helft van 2017. Hier was de gemeente echter trekker van; Woonforte had hier geen initiatief hoeven nemen. Tot die tijd is het oude WMO-convenant van toepassing. Woonforte zou optrekken met de gemeente op meerdere vlakken; ook bij een visie voor de opgave van levensloopbestendig wonen en bij een buurtvisie voor het Rode Dorp zou worden samengewerkt. Dit is allebei niet gelukt. Er is wel een huisvestingsplan voor senioren opgesteld en Woonforte heeft actief de voorbereiding van de vernieuwing van het Rode Dorp opgepakt. Daarmee zijn de prestatieafspraken weliswaar niet naar de letter maar wel naar de geest gerealiseerd.

De feitelijke prestaties op dit thema evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De afgesproken prestaties worden min of meer geëvenaard.
- Er is geen visie voor levensloopbestendig wonen opgesteld, maar als alternatief is onder begeleiding van een extern bureau een huisvestingsplan voor senioren opgesteld.
- Er is geen buurtvisie opgesteld voor het Rode Dorp, maar er is wel actief aan gewerkt via gesprekken en informatiebijeenkomsten met huurders en de gemeente.

Thema 3: Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Het laatste thema in de prestatie-monitor van Woonforte is het thema aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit. Dit thema omvat onderwerpen als duurzaamheid en kwaliteitsverbetering.

In 2015 en 2016 hebben zowel Trifolium Woondiensten als wonenCentraal prestaties geleverd op gebied van planmatig onderhoud en toekomstbestendig en duurzaam wonen. De prestaties zijn in lijn met de gemaakte (kwalitatieve) afspraken.

Woonforte zou in 2017 207 woningen in vijf straten renoveren. Dit is op 24 woningen in één straat na allemaal gebeurd; deze laatste woningen zijn niet gerenoveerd maar op "heroverweging" gezet. Daarnaast werkt Woonforte ook elk jaar aan de uitfasering van openverbrandingstoestellen en het plaatsen van zonnepanelen. In 2018 was het grootste deel van de openverbrandingstoestellen vervangen. Het uitfaseren van de verbrandingstoestellen is grotendeels voorspoedig gegaan, maar de laatste vervangingen gaan moeizaam; bewoners geven hier niet altijd toestemming voor. Bij enkele adressen wordt hiervoor een rechtsprocedure opgestart. Het plaatsen van de geplande 500 zonnepanelen is voorspoediger verlopen en Woonforte haalt de gestelde ambitie dan ook. Dit komt mede omdat Woonforte deze zonnepanelen aanbiedt zonder huurverhoging/EPV door te voeren.

De routekaart naar een CO₂ neutrale woningvoorraad is besproken met gemeente en huurdersorganisatie tijdens een themasessie duurzaamheid in het kader van de prestatieafspraken. Met huurdersorganisatie en Woonbond is een afzonderlijke verkenning uitgevoerd.

De feitelijke prestatie evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie geeft geen pluspunten.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities (uit het portefeuilleplan tot 2022)

Woonforte beperkt zich bij investeringen tot de gemeentegrenzen van Alphen aan den Rijn en meer specifiek in beginsel tot de kernen Alphen aan den Rijn, Boskoop, Zwammerdam en Aarlanderveen.

Woonforte geeft in haar Missie-visie-strategie aan binnen het zo beperkte werkgebied de enige woningcorporatie te zijn en dus aanspreekbaar te zijn voor alle volkshuisvestelijke opgaven die tot het werkdomein van woningcorporaties kunnen worden gerekend. Binnen dat gebied en voor die volkshuisvestelijke opgaven moet de sociale woningvoorraad van Woonforte in de periode 2018-2022 met circa 500 woningen groeien.

Woonforte beperkt de verkoop van sociale huurwoningen zolang er onvoldoende mogelijkheden (locaties/plannen) zijn om te groeien. Als Woonforte de kans krijgt om meer (gewenste) woningen in portefeuille te krijgen door aan de andere kant meer (minder noodzakelijke) woningen te verkopen, doet Woonforte dat.

Woonforte sloopt geen woningen tenzij dat technisch nagenoeg onvermijdelijk is:

- en renovatie daarvoor geen (financieel en kwalitatief) redelijk alternatief biedt;
- en/of wanneer substantiële verdichting en/of verbetering van de buurt mogelijk is.
- of wanneer sloop voorwaardelijk is voor overstijgende wijkontwikkeling.

Primair en structureel is er behoefte aan eengezinswoningen en ruime, gunstig gelegen en geprijsde appartementen ten behoeve van maximale doorstroming en een in de toekomst evenwichtiger portefeuille. Als er op één locatie een keuze is, of als er gekozen moet worden tussen locaties, kiest Woonforte voor deze typen woningen.

Op centrale locaties (centrum, stationsgebied, Rijnhaven) wordt gekozen voor hoogbouw/ geconcentreerde appartementen en daarbuiten waar mogelijk voor eengezinswoningen, eventueel in combinatie met beperkte appartementengebouwen nabij buurtcentra.

Woonforte neemt vooralsnog aan dat met De Jozef, de Laan der Continenten in voldoende mate te kunnen voorzien in specifieke korte termijnvraag, van starters/ jongeren en spoedzoekers. In aanvulling daarop wordt alleen nog met de gemeente gezocht naar een geschikte locatie voor 30-50 echt tijdelijke woningen ("Tiny Houses").

Woonforte investeert bij meerdere vergelijkbare opties bij voorkeur op locaties waar:

- in de omgeving relatief weinig sociale huur is
- de investering bijdraagt aan de ontwikkeling van de locatie en omgeving
- in potentie bovengemiddelde waardegroei op termijn verwacht kan worden
- de realisatie van naar verhouding wat grotere aantallen woningen mogelijk is.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonforte met een 8

Woonforte heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Woonforte aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Woonforte heeft zich actief ingezet voor het vergroten van het aantal huurwoningen in Alphen aan den Rijn, ook als dat financieel gezien veel geld kostte.
- Woonforte heeft betaalbaarheid en duurzaamheid ook hoog in het vaandel, getuige het zeer gematigde huurbeleid en het gratis aanbrenge van zonnepanelen.
- Woonforte heeft haar nek uitgestoken voor de volkshuisvesting en inclusiviteit in Alphen aan den Rijn. Dat uit zich niet zo zeer in de prestatieafspraken die met de gemeente zijn gemaakt, maar wel in allerlei andere initiatieven die Woonforte heeft opgepakt om te komen tot een (meer) inclusieve samenleving. Een mooi voorbeeld hiervan is De Jozef, waarin mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt begeleid wonen en deels ook werken. Ook het eerder opgezette Schoutenhuis, waar mensen met een beperking werkzaam zijn, is hiervan een goed voorbeeld. Maar ook in individuele casussen denkt Woonforte mee en steken ze de nek uit.
- Woonforte betreft bewoners actief bij de leefbaarheid in de wijken, via buurtbeheerders (huurders in de wijk) en buurtkanjers.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonforte wil haar woningvoorraad zoveel mogelijk laten groeien. De sloop is zeer beperkt gebleven (36 in de visitatieperiode) terwijl er toch flink is bijgebouwd en aangekocht (504 in de visitatieperiode).
- Het zeer gematigde huurbeleid.
- Woonforte heeft sterk ingezet op een inclusieve samenleving en blijft dat doen, getuige mooie voorbeelden als De Jozef en het Schoutenhuis.
- De inzet van buurtbeheerders en buurtkanjers.

Verwonderpunten

- Woonforte heeft in het (recente) verleden veel verkocht in de gestapelde bouw. Hiervoor is gekozen om de leefbaarheid in die gebouwen te bevorderen. Doordat nu besluitvorming over renovaties en duurzaamheid in VvE-verband moet plaatsvinden, verloopt die nu veel moeizamer. Dat was bij de verkoop al voorzienbaar.
- De lange doorlooptijd van de visie op het Rode Dorp.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: Beschikbaarheid	7	
Thema 2: Betaalbaarheid	7	
Thema 3: Kwaliteit van de woningvoorraad	6	
Oordeel	6,7	8
Gewogen oordeel	7	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van een beperkt aantal verbeterpunten per belanghebbendengroep.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek met eventuele verbeterpunten, dit laatste onderdeel is opgenomen in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonforte is werkzaam in de gemeente Alphen aan den Rijn. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Alphen aan den Rijn

Alphen aan den Rijn is een plaats en gemeente in de provincie Zuid-Holland, gelegen aan de Oude Rijn en de Gouwe in het veenweidegebied Groene Hart tussen Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Den Haag en Leiden. Per 1 januari 2014, sinds de fusie met Boskoop en Rijnwoude, heeft de gemeente een oppervlakte van 132,50 km² en telt ze meer dan 100.000 inwoners, waarmee ze tot de dertig grootste gemeenten van Nederland behoort. De

gemeente bestaat uit de kernen Aarlanderveen, Alphen aan den Rijn, Benthuizen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koudekerk aan den Rijn en Zwammerdam en de buurtschap Groenendijk.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer G. van As, wethouder ruimtelijke ordening & economie, de heer P. Velthuijs, ambtenaar op sociaal gebied, de heer B. van der Zande, ambtenaar projecten en de heer M. Groenland, beleidsmedewerker en vanuit die rol ook betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

Zorg- en welzijnsorganisaties

Prodeba: Prodeba zet zich in voor jongvolwassenen met autistische stoornis en aanverwante psychiatrie. Prodeba huurt o.a. ruimte in de Jozef.

TOM in de buurt: TOM in de buurt doet alle praktische hulpvragen (WMO) die een inwoner van Alphen en omstreken nodig heeft. Dat kan op alle gebieden, van hulp bij financiële problemen tot hulp bij het doen van boodschappen.

De Binnenvest: De Binnenvest is een stichting voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de wijk. De Binnenvest huurt woningen van Woonforte, o.a. crisiswoningen.

Participe: Participe wil dat iedereen mee kan doen in de samenleving. Hiertoe ondersteunen zij zelfredzaamheid in de lokale samenleving en bevorderen zij welzijn in de wijk en zorg voor thuis. (Bron: www.participe.nu) Participe wordt o.a. ingehuurd door Woonforte en collega-corporatie Habeko wonen voor buurtbemiddeling.

Visie-R: Visie-R biedt zinvol werk aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Stichting Visie-R ontwikkelt en begeleidt werkervaringsprojecten en arbeidsmatige dagbesteding voor haar deelnemers. Door hun persoonlijke aanpak en directe samenwerking met zorg- en gemeentelijke partners (WMO) vinden zij voor iedereen een passend en op maat gesneden traject. (bron: www.visie-r.nl). Visie-R gaat o.a. een restaurant openen in De Jozef, maar leveren ook een assistent huismeester in Boskoop.

De visitatiecommissie heeft gesproken met: mevrouw N. van Gulik, locatieleider bij Prodeba, mevrouw S. Vermeulen, wijkcoach bij TOM in de buurt, de heer W. Siben, teamleider bij De Binnenvest, de heer J. C. Hortensius, directeur Participe Alphen a/d Rijn a.i. en teamleider Toegang, Individuele voorzieningen en Accommodaties, mevrouw M. Hekman, hoofd operatie bij Visie-R.

Huurdersvertegenwoordiging

Gedurende de visitatieperiode hebben er de nodige perikelen plaatsgevonden tussen Woonforte en de huurdersvertegenwoordiging, zoals omschreven in de recensie (paragraaf 1.2). Zo zijn de huurdersvertegenwoordigingen van Trifolium Woondiensten (SAVAH) en wonenCentraal (Albaniana) opgeheven. In het geval van SAVAH gebeurde dit rondom de fusie tussen beide corporaties. In het geval van Albaniana was dit een complexer proces. Woonforte is nadat bekend werd dat Albaniana opgeheven zou worden, een traject gestart, samen met de Woonbond, om een nieuwe huurdersvertegenwoordiging op te richten. Dit heeft geleid tot de nodige werkgroepen waar diverse huurders, zowel individuele huurders, vertegenwoordigers van bewonerscommissies als oud-bestuursleden van Albaniana, aan hebben deelgenomen. Op het moment van uitvoering van de visitatie (augustus 2019) is er een Huurdersorganisatie in oprichting die naar alle waarschijnlijkheid de nieuwe officiële huurdersvertegenwoordiging gaat vormen voor de huurders van Woonforte.

Voormalige Huurdersraad Albaniana: De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw C. Nieuwland (voormalig voorzitter) en de heer J. Gerver (voormalig penningmeester).

Huurdersorganisatie i.o.: De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Pison en de heer D. van Gemeren.

Collega corporaties

Habeko Wonen: Habeko wonen is een corporatie met circa 1.800 vhe, werkzaam Hazerswoude-Rijndijk, Hazerswoude-Dorp, Benthuizen en Koudekerk aan den Rijn in de gemeente Alphen aan den Rijn.

Woonpartners Midden-Holland: Woonpartners Midden-Holland is een corporatie met circa 8.000 vhe, werkzaam in de gemeenten Waddinxveen, Gouda, Zuidplas en Alphen aan den Rijn.

Mozaïek Wonen: Mozaïek Wonen is een corporatie met circa 10.000 vhe werkzaam in het Groene Hart, met name in Gouda, Bodegraven, Nieuwerbrug en Moordrecht.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer M. Bogerd, directeur-bestuurder bij Habeko Wonen, de heer R. de Haas, directeur-bestuurder bij Mozaïek Wonen en de heer W. van den Berge, adjunct-directeur bij Woonpartners Midden-Holland.

Aannemers

De visitatiecommissie heeft gesproken met diverse aannemers waar Woonforte onderhoudscontracten mee heeft. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer E. Vis van Blanksma Dienstverlening, de heer C. Bontekoe van Bontekoe, de heer F. Troost van Woubrugge VGO en de heer van der Speld van J. vd Speld.

Makelaars

De visitatiecommissie heeft gesproken met diverse makelaars die betrokken zijn bij de verkoop van woningen van Woonforte en bij het adviseren bij ontwikkelingen en het begeleiden van (aan- en verkoop-)transacties van Woonforte.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer J. Vergunst van Koppes makelaardij, de heer van Leeuwen van Deerenberg & van Leeuwen en de heer van de Vis van De Pater Makelaardij.

Bewonerscommissies

De visitatiecommissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van diverse bewonerscommissies. Gesproken is met mevrouw F. Achahboun van bewonerscommissie Koolmees, de heer J. Altona van bewonerscommissie Zeeheldenbuurt en mevrouw R. Romijn van bewonerscommissie Thorbecke.

Overige belanghebbenden

Overleg Samenwerkende Ouderenorganisatie (OSO): De stichting OSO is er voor alle ouderen in Alphen aan den Rijn. Het doel is samenwerking en overleg tot stand brengen. Gemeenschappelijk met elkaar optrekken gericht op beleid. Het geven van gevraagd en ongevraagd advies. Onderhouden van contacten met gemeente en instanties om gezamenlijk de belangen van ouderen te behartigen. Het gezamenlijk uitvoeren van activiteiten met name voor kadervorming en voorlichting. De commissie Wonen van OSO heeft als doelstelling: het woningaanbod van koop-en huurwoningen in overeenstemming te laten brengen met de behoefte van senioren. (bron: www.oso-alphen.nl).

Cliëntenadviesraad Alphen aan den Rijn: Sinds april 2015 heeft de gemeente Alphen aan den Rijn een adviesraad die zich richt op het beschermen en verbeteren van de positie van cliënten in het Sociaal Domein. Zij doen dit door de ontwikkelingen binnen de Sociale Wetten van de gemeente op de voet te volgen en signalen uit de samenleving die daar aanleiding voor geven onder de aandacht te brengen van het college van B&W van onze gemeente. Zij geven gevraagd en ongevraagd adviezen aan het college over actuele zaken binnen het Sociale Domein (bron: www.car.adviesraden-alphenaandenrijn.nl).

Klachtencommissie Woonforte: De klachtencommissie is geheel onafhankelijk en staat dus niet aan de kant van de huurder of aan die van de corporatie. Het advies dat wordt uitgebracht aan de bestuurder is bindend (bron: <https://www.woonforte.nl/Klachten-Klachtencommissie>).

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer D. Tempelaar, voorzitter commissie wonen OSO, mevrouw W. van den Nieuwendijk, bestuurslid cliëntenadviesraad en de heer N. van Leeuwen, voorzitter klachtencommissie Woonforte.

Woonbond om te komen tot een nieuwe huurdersvertegenwoordiging en ervaart juist tegenwerking en negativiteit vanuit de oude huurdersraad Albaniana. Naast de oude huurdersraad en de huurdersvertegenwoordiging in oprichting, is ook aan diverse bewonerscommissies gevraagd om de maatschappelijke prestaties van Woonforte te beoordelen, zij geven hiervoor gemiddeld een 6,2. De gemeente Alphen aan den Rijn is tevreden over de prestaties van Woonforte en geeft het dan ook gemiddeld een 7,7. Ook de overige belanghebbenden, bestaande uit zorg- en welzijnspartijen, collega-corporaties, aannemers, makelaars, de klachtencommissie en de belangenvereniging Zwammerdam, zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonforte en geven gemiddeld een 7,5. Hierbij zijn vooral de zorg- en welzijnspartijen erg tevreden over de inzet van Woonforte.

De beoordelingen van de verschillende thema's liggen niet ver uiteen. Zo geven de belanghebbenden gemiddeld een 7,0 voor het thema betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie, dit thema wordt door de belanghebbenden als laagst beoordeeld. Het thema aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit wordt vervolgens beoordeeld met een 7,2 gemiddeld. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over het thema participatie van bewoners gericht op het behoud van een vitale, veilige en gezonde woonomgeving, dit thema wordt beoordeeld met een 7,6 gemiddeld.

Thema 1: Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie (7,0)

Het thema betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,0 gemiddeld. Hierbij geven de huurders gemiddeld een 6,7. De gemeente Alphen aan den Rijn een 7,2 en de overige belanghebbenden een 7,1. Omdat het een breed thema is, heeft de visitatiecommissie in overleg met Woonforte besloten dit thema in de digitale enquête die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is uitgezet onder de belanghebbenden, in vier aparte onderwerpen te knippen, namelijk betaalbaarheid, beschikbaarheid, variatie in de woningvoorraad en de woningtoewijzing en doorstroming op de woningmarkt. Hieruit blijkt dat alle belanghebbenden gemiddeld het minst tevreden zijn over de beschikbaarheid van voldoende woningen. De beschikbaarheid wordt beoordeeld met een 6,6 gemiddeld, waarbij de huurders dit onderdeel beoordelen met een 6,3, de gemeente met een 7,0 en de overige belanghebbenden met een 6,5. Zo geeft de gemeente onder meer aan dat de er veel vraag is naar sociale huurwoningen, maar dat het ontbreekt aan voldoende bouwlocaties. Zij vinden wel dat ondanks dat de druk op de markt sterk oploopt, Woonforte haar nek uitsteekt om de beschikbaarheid te vergroten (bijvoorbeeld het ombouwen van een oud bankkantoor). Ook de huurders geven aan dat er te weinig huurwoningen beschikbaar komen, zij zouden graag zien dat Woonforte en de gemeente zich inzetten voor wat goedkopere koopwoningen en starterswoningen, zodat er meer doorstroming komt op de markt en de wachttijden voor een sociale huurwoning wat terug worden gedrongen.

Iets meer tevreden zijn de belanghebbenden over de variatie in de woningvoorraad, hiervoor geven zij gemiddeld een 6,9. De huurders geven wel aan dat er wat meer levensloopbestendige woningen mogen komen en dat de variatie erg beperkt is. De gemeente ziet vooral een tekort aan eengezinswoningen, maar weet ook dat er weinig mogelijkheden zijn om dit te veranderen. Bij de overige belanghebbenden wordt aangegeven dat in Zwammerdam woningen voor starters en kleinere seniorenwoningen worden gemist, evenals appartementen en woningen in het middensegment. Voor het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming op de woningmarkt geven de belanghebbenden gemiddeld een 7,1. De huurders zijn over dit onderdeel van het thema betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie het meest tevreden. Zij beoordelen dit onderdeel met een 7,3. Wel geven de huurders aan dat zij willen dat er meer gelet wordt op de spreiding van mensen met een rugzakje, zodat niet alle mensen die extra aandacht nodig hebben, in één wijk worden geplaatst. Gemiddeld genomen zijn de belanghebbenden het meest tevreden over de betaalbaarheid van de woningen, hiervoor geven zij gemiddeld een 7,3, waarbij de huurders gemiddeld een 6,7 geven, de gemeente een 7,3 en de overige belanghebbenden een 7,8. De gemeente is erg te spreken over de gematigde huurverhoging. De huurders zelf vinden dat de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de woningen nog weleens scheef is.

Thema 2: Participatie van bewoners gericht op het behoud van een vitale, veilige en gezonde woonomgeving (7,6)

Het thema participatie van bewoners gericht op het behoud van een vitale, veilige en gezonde woonomgeving wordt door de belanghebbenden gemiddeld genomen het hoogst beoordeeld. De belanghebbenden beoordelen dit thema met een 7,6 gemiddeld. Hierbij is de gemeente Alphen aan den Rijn het meest tevreden, zij geven een 8,3 gemiddeld. Ook de overige belanghebbenden zijn met een 7,7 als gemiddelde beoordeling, tevreden te noemen. De huurders zijn gemiddeld genomen minder tevreden, zij beoordelen het thema met een 6,8 gemiddeld. Net als bij het vorige thema, zien we dat het huidige thema erg breed is. Daarom is ook hier gekozen om het thema op te knippen in vier verschillende onderdelen, namelijk: de kwaliteit van wijken, de kwaliteit van de dienstverlening, huisvesting van bijzondere doelgroepen en huisvesting van spoedzoekers. We zien dat de onderdelen kwaliteit van wijken en kwaliteit van dienstverlening allebei worden beoordeeld met een 7,4 gemiddeld. Hierbij geven de huurders voor de kwaliteit van de wijken een 6,9, de gemeente geeft een 7,7 en de overige belanghebbenden geven een 7,6 als gemiddelde beoordeling. De overige belanghebbenden geven aan dat zij zien dat de huismeesters dagelijks bezig zijn met de kwaliteit van de wijken en allerlei initiatieven starten om de leefbaarheid te bevorderen. De oude huurdersraad Albaniana geeft juist aan te vinden dat de kwaliteit van wijken hard achteruit gaat. Zij hebben zelf als huurder nog niemand in de wijk bezig gezien. Vanuit de diverse bewonerscommissies wordt juist aangegeven dat zij de medewerking van de buurtconsulent als prettig ervaren, ook zijn zij blij met de inzet van het leefbaarheidsfonds. Voor het onderdeel kwaliteit van dienstverlening zien we dat de huurders dit onderdeel beoordelen met een 6,2 gemiddeld, de gemeente met een 8,0 en de overige belanghebbenden met een 7,9. Hierbij geeft de gemeente aan dat zij nooit klachten ontvangen over de kwaliteit van de dienstverlening van Woonforte. Ook de overige belanghebbenden geven aan dat zij zien dat Woonforte zich inspant om hun klanten te bedienen. Het onderdeel huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt beoordeeld met een 7,7 gemiddeld, waarbij de huurders een 6,7 geven, de gemeente een 8,5 en de overige belanghebbenden een 7,8. De overige belanghebbenden spreken op dit onderdeel hun waardering uit over de wijze waarop Woonforte zoekt naar oplossingen voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de huidige voorraad. De Jozef wordt hierbij als complex en voorbeeld van een geslaagd project meerdere malen genoemd. Ook de gemeente noemt Woonforte als een goede partner die bereid is te investeren en haar nek uit durft te steken voor innovatieve projecten. De huurders zijn ook niet heel ontevreden, maar zij geven wel zaken aan als te zware deuren in complexen waarbij bewoners, omdat het geen seniorencomplex is, door Woonforte worden doorverwezen naar de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning), de WMO verwijst vervolgens weer terug naar Woonforte, waardoor het probleem niet wordt opgelost. De huurders zouden in dit soort gevallen graag een wat actievere houding zien van Woonforte. Het onderdeel huisvesten van spoedzoekers wordt gemiddeld het hoogst beoordeeld, namelijk met een 7,9. Hierbij zien we dat de huurders een 7,2 geven voor het huisvesten van spoedzoekers, de gemeente geeft een 9,0 gemiddeld en de overige belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een 7,6 gemiddeld. Ook hier geeft de gemeente aan dat Woonforte een goede partner is. Ook de overige belanghebbenden waarderen de creatieve oplossingen die Woonforte zoekt om spoedzoekers te huisvesten. De huurders zien ook dat Woonforte haar best doet, echter merken zij ook op dat het lastig is, omdat er een tekort is aan woningen.

Thema 3: Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit (7,2)

Het derde thema is aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit. Dit thema wordt beoordeeld met een 7,1 gemiddeld. We zien dat de huurders hier wederom het minst tevreden zijn, zij geven een 6,3 als gemiddeld cijfer voor dit thema. De gemeente en de overige belanghebbenden zijn een stuk meer te spreken over de prestaties van Woonforte op het thema aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit, zij beoordelen dit thema allebei met een 7,6. Net als bij de voorgaande thema's, is ook dit thema in verschillende onderdelen geknipt, namelijk: kwaliteit van de woningen en de verduurzaming van de woningvoorraad. We zien dat de belanghebbenden gemiddeld genomen niet heel veel verschillen in de beoordeling van de beide onderdelen. Zo krijgt de kwaliteit van de woningen een gemiddeld cijfer van een 7,1 en het onderdeel verduurzaming van de woningvoorraad krijgt een 7,2 als gemiddeld cijfer. We zien dat ook op dit

thema, de huurders het minst tevreden zijn op beide onderdelen. De huurders geven gemiddeld een 6,1 voor de kwaliteit van de woningen en een 6,4 voor de verduurzaming van de woningvoorraad. De gemeente Alphen aan den Rijn geeft respectievelijk een 8,0 en een 7,3, terwijl de overige belanghebbenden een 7,2 geven voor de kwaliteit van de woningen en een 7,8 voor de verduurzaming van de woningvoorraad. Wat betreft de kwaliteit van de woningen merken de huurders op dat zij toch vrij veel mankementen zien, zelfs bij nieuwbouwcomplexen. Woonforte doet hier naar hun mening weinig mee. Ook vinden zij dat verbeteringen aan de woningen vaak erg lang op zich laten wachten. De gemeente geeft aan dat de woningen voldoen aan de gestelde eisen en over het algemeen ook aan de wensen. Wel zien zij een aanzienlijk verschil in het bezit van Woonforte, waarbij er hele goede woningen zijn, maar ook woningen die sterk verouderd zijn. De verouderde woningen met perspectief worden verduurzaamd. Wat betreft de verduurzaming van de woningvoorraad geeft de gemeente aan dat Woonforte nog zoekende is en geen koploper. Zij begrijpen dit en vragen zich net als Woonforte af of je koploper moet zijn met geld van de huurders, zeker wanneer beschikbaarheid een hogere prioriteit heeft. De overige belanghebbenden geven aan dat ze de complexmatige aanpak van Woonforte sterk vinden. De huurders vinden dat Woonforte soms een onhandige keuze maakt door te investeren in projecten op gebied van duurzaamheid van nieuwere woningen (o.a. zonnepanelen), terwijl er nog redelijk wat huurders in oudere woningen zitten die niet energiezuinig zijn. De investeringen in duurzaamheid zijn in hun ogen onevenredig verdeeld.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,4

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de relatie en communicatie met Woonforte en beoordelen dit onderdeel met een 7,4 gemiddeld. Opvallend is dat de huurders met een 5,9 een stuk lager scoren van gemiddeld. Vooral de voormalige huurdersraad Albaniana (3,0) is erg ontevreden en haalt hiermee het gemiddelde aanzienlijk omlaag. Zij geven aan dat huurders slecht tot niet worden geïnformeerd over wat er gebeurt met hun woningen. Vanuit de bewonerscommissie wordt juist aangegeven dat de brieven van Woonforte altijd keurig verzorgd zijn en leesbaar voor iedereen. De overige partijen zijn meer tevreden over de relatie en communicatie met Woonforte en beoordelen dit onderdeel met een 7,7 gemiddeld. Vanuit zorg- en welzijn wordt aangegeven dat alles transparant en betrouwbaar is en de samenwerking als zeer prettig wordt ervaren. De gemeente is erg tevreden en geeft gemiddeld een 8,5 voor de relatie en communicatie met Woonforte. Zij noemen Woonforte een partner, waarmee zij gezamenlijk eens worden over het 'wat' en waarbij ieder voor zich vervolgens het 'hoe' bepaalt, al wordt dit laatste ook vaak nog afgestemd.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,2

De belanghebbenden zijn over het algemeen ook tevreden over de invloed op het beleid en beoordelen dit onderdeel met een 7,2 gemiddeld. Het beeld is vergelijkbaar met hetgeen hiervoor is beschreven bij de tevredenheid over de relatie en communicatie. De huurders zijn ook op dit onderdeel gemiddeld genomen het minst tevreden en geven een 5,9 voor de tevredenheid over de invloed op het beleid. Ook hier wordt het gemiddelde omlaag gehaald door de extreem lage beoordeling door de voormalige huurdersraad Albaniana (3,0). Dit terwijl de overige huurders een stuk meer tevreden zijn. De gemeente is wederom uitermate tevreden over de invloed op het beleid van Woonforte en geeft gemiddeld een 8,5. De overige belanghebbenden geven een 7,1 gemiddeld en zijn daarmee ook tevreden te noemen. Zij noemen Woonforte een bewogen organisatie die het welzijn van bewoners uiterst belangrijk vindt. Dit is vooral voor de zorg- en welzijnspartijen erg prettig, omdat het de samenwerking met Woonforte vergemakkelijkt. De klachtencommissie geeft aan dat de wijze waarop Woonforte omgaat met de adviezen van de klachtencommissie erg gewaardeerd wordt. Een uitspraak van de klachtencommissie kan zomaar leiden tot aanpassingen in de werkprocessen van Woonforte, dit gebeurt dan ook daadwerkelijk.

4.4.3 Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Woonforte beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de huurdersraad Albaniana, die tot november 2018 actief was en daarmee in het grootste gedeelte van de visitatieperiode de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet vormde. In de tweede kolom staat de beoordeling van de huurdersvertegenwoordiging in oprichting, zij zijn ontstaan uit diverse werkgroepen georganiseerd door de Woonbond om tot een nieuwe officiële huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet te komen. Zij zijn in het laatste jaar van de visitatieperiode al wel betrokken geweest, maar zijn in die periode niet de officiële huurdersvertegenwoordiging. In de derde kolom staat de beoordeling van de diverse bewonerscommissies.

Prestatievelden		Huurdersraad Albaniana	Huurdersvertegenwoordiging i.o.	Bewonerscommissies	Gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	N=2	N=1	N=31	N=34
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie	5,4	8,5	6,2	6,7
	Thema 2: Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving	5,3	8,8	6,2	6,8
	Thema 3: Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit	4,0	8,5	6,3	6,3
	Gemiddelde	4,9	8,6	6,2	6,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		3,0	8,0	6,7	5,9
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		3,0	8,0	6,7	5,9

In de volgende tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overige partijen.

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijnspartijen	Overige partijen	Gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	N=3	N=2	N=9	N=14
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie	6,8	8,0	6,5	7,1
	Thema 2: Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving	7,3	9,1	6,8	7,7
	Thema 3: Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit	6,3	9,5	6,9	7,6
	Gemiddelde	6,8	8,7	6,7	7,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,0	8,5	7,6	7,7

De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,7	8,5	6,1	7,1
--	-----	-----	-----	-----

Omdat Woonforte alleen werkzaam is in de gemeente Alphen aan den Rijn, is er geen aparte tabel gemaakt met de cijfermatige beoordeling van de gemeente Alphen aan den Rijn. De resultaten van de gemeente staan, net als alle andere cijfermatige beoordelen van de belanghebbenden in de onderstaande tabel.

Prestatievelden		Huurders	Gemeente Alphen aan den Rijn	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	N=34	N=4	N=14	N=52
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden tot variatie	6,7	7,2	7,1	7,0
	Thema 2: Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving	6,8	8,3	7,7	7,6
	Thema 3: Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit	6,3	7,6	7,6	7,2
	Gemiddelde	6,6	7,7	7,5	7,3
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,9	8,5	7,7	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,9	8,5	7,1	7,2

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woonforte. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Tijdig de dialoog op blijven starten en er voldoende tijd voor nemen.
- Meenemen (meer dan nu) in de financiële afwegingen (investeringskeuzes)
- Huurdersparticipatie goed vormgeven.
- Meer snelheid in planvorming en besluitvorming

Huurders

- Eerlijk, open, democratisch en transparant zijn.
- Gericht en eerlijk communiceren, klantgericht.
- Toegankelijk zijn, zowel mondeling als schriftelijk.
- Beter leiderschap.
- De Overlegwet opvolgen.
- Terugkoppeling na reparatieverzoek.
- Beter communicatie.
- Beter terugkoppeling bij klachten.

- Sneller reageren op vragen uit de wijk.
- Betere communicatie tussen de afdelingen van Woonforte zelf.
- Servicedesk beter laten functioneren
- Verduurzaming versnellen.
- Beter luisteren naar bewoners.
- De bewonerscommissies beter en sneller informeren, dan kunnen zij de informatie weer doorgeven.
- Huren verlagen.
- Site voor woningzoekenden versimpelen.
- Zelf enige inspraak hebben in de woningverdeling en vanuit Woonforte meer rekening houden met de samenstelling van een straat/wijk/ buurt.
- Betere bereikbaarheid.
- Meer transparantie.
- Meer woonconsulenten aannemen voor grote buurten.
- Bij veranderingen aan woningen (renovatie) nog eerder bewoners inschakelen om mee te denken.
- Alert zijn op klachten over algemene ruimtes.
- Geen toezeggingen doen die later teruggedraaid worden.
- Meer contact tussen woonconsulenten en bewonerscommissies.
- Groter aanbod woningen met bedrijfsruimte, garage enz.

Overige belanghebbenden

- Wij hopen in de toekomst nog meer werksoorten te mogen uitvoeren voor Woonforte.
- Meer mogelijkheden tot beschermd wonen, hoewel daar al hard aan gewerkt wordt.
- Benoemen van een nieuwe vooruitstrevende directeur-bestuurder, gericht op samenwerking.
- Meer samenwerking zoeken met collega's en van elkaar leren.
- Strakkere voortgangsbewaking op meldingen om zo klachten te voorkomen.
- Soms wat meer creatief en/of "out of the box" denken bij het aanpakken van klachten.
- Structurele communicatielijnen.
- Kijken naar de wooninventarisatie 2017 van en door inwoners van Zwammerdam.
- De communicatie van de afdelingen onderling verbeteren.
- Eerste lijn service verbeteren.
- Efficiënter werken.
- Meer bij één persoon of afdeling neerleggen, nu zijn teveel mensen met hetzelfde bezig.
- Meer betrokken worden bij de voorbereiding voor verkoop van voormalige huurwoningen.
- Vaker advies van lokale marktpartijen inwinnen.
- Gecombineerde koop/huur projecten realiseren.
- Minder bestaande huurwoningen verkopen.

4.5 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De goede samenwerking met de gemeente Alphen aan den Rijn en de overige belanghebbenden.

Verwonderpunten

- De uiterste moeizame relatie en situatie met de voormalige huurdersraad Albaniana.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woonforte voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantstelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het toezicht door de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde en aanscherping van het in- en externe toezicht). Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector. Ook was sprake van een flinke toename van de heffingen.

Woonforte kende daarnaast een eigen dynamiek, als gevolg van de fusie van Trifolium en wonenCentraal. Het fusieproces is, naar het beeld van alle betrokkenen, goed verlopen. Ook de Aw en het WSW zagen respectievelijk “een zorgvuldig doorlopen” en “soepel” fusietraject.

5.3 Basisinformatie

De oordeelsbrieven van de Aw over de afgelopen jaren geven blijk van vertrouwen in Woonforte en haar rechtsvoorgangers. Er was geen aanleiding tot interventies of nadere toezichtafspraken. De financiële positie van Woonforte is naar het oordeel van de Aw ruim voldoende. Wel stelde de Aw vragen over de relatief hoge onderhoudslasten bij Woonforte. Die heeft Woonforte snel en afdoende kunnen beantwoorden, o.a. door te wijzen op een aantal toerekeningen, waardoor sprake was van hoger dan gemiddelde lasten. In de oordeelsbrief over 2018 vraagt de Aw vervolgens nog aandacht voor het risicomanagement, gelet op de ambities van Woonforte op het vlak van nieuwbouw en duurzaamheid. Van een gebrek op dit vlak is evenwel geen sprake, zo constateert de visitatiecommissie (zie ook paragraaf 5.4). Dat geldt evenzeer voor de aandacht die de Aw vraagt voor de vastgoedsturing, via tactische beheerplannen op complexniveau. Woonforte beschikt hier al over. Ook wordt jaarlijks ten behoeve van de kaderbrief (waarmee zo nodig tussentijds wordt bijgestuurd op het portefeuillebeleid) een doorrekening gemaakt tot op complexniveau.

Het WSW is net als de Aw positief over de financiële positie van Woonforte. Woonforte voldoet, zo oordeelt het WSW in 2018, ruimschoots aan de financiële kaders van het WSW en heeft daarmee een laag risicoprofiel. Het WSW constateert verder dat Woonforte, gelet op de financiële positie, terecht open staat voor meer nieuwbouwprojecten. Wel wordt gevraagd om een concretisering van deze ambities, zowel op aantallen als inhoud. In de beoordeling van 2017 had het WSW ook al gevraagd om een scenario door te rekenen met meer nieuwbouw, gelet op de behoefte aan uitbreiding van de woningvoorraad in de regio. Dat scenario is door Woonforte aangeleverd.

Uit de verschillende accountantsverslagen komen geen vermeldenswaardige bijzonderheden naar voren. In het accountantsverslag van 2017 merkt de accountant op dat Woonforte de fusie goed heeft verwerkt; de interne processen zijn onder controle. In het accountantsverslag van 2018 wordt opnieuw een pluim uitgedeeld: “de laatste jaren zijn forse stappen gezet in de optimalisatie van interne processen en het opzetten van een risicobeheersingsbeleid”.

De Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten per gewogen vhe levert het eerste jaar na de fusie een B..

In de Aedes-benchmark 2018 (verslagjaar 2017) scoort Woonforte voor de Onderhouds- en Verbeteringslasten een B, binnen het gemiddelde van de referentiegroep. Op Duurzaamheid scoort Woonforte in 2018 ook een B, met een EI = 1,63. Daarmee scoort Woonforte eveneens binnen het gemiddelde van de referentiegroep.

IBW Woonforte in miljoenen €, gemeente Alphen a/d Rijn			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 109	€ 86,2	€ 4,41
2018-2022	€ 43,9	€ 39,2	€ 1,75

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de extra bestedingsruimte in 2018 sterk is afgenomen. Een deel van de verlaging zou veroorzaakt kunnen zijn doordat in 2018 alleen het DAEB-deel van de portefeuille is meegenomen in de berekening. Desalniettemin is er ook voor de periode 2018-2022, sprake van een zekere vermogensovermaat.

- De visitatiecommissie constateert dat de financiële ratio's van Woonforte zeer sterk zijn en dat er sprake lijkt van enige vermogensovermaat.

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonforte verantwoordt en motiveert in ruim voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woonforte aan het ijkpunt voor een 6.

Woonforte kent, net als haar rechtsvoorgangers Trifolium en wonenCentraal, een heldere beleidscyclus waarin ruim aandacht is voor financiële aspecten en financieel beleid. Het sturingsmodel van wonenCentraal, dat feitelijk door Woonforte is overgenomen, stelde twee belangrijke uitgangspunten voorop: het sturen op kasstromen en het sturen op rendement. Als belangrijk achterliggend principe werd "goed rentmeesterschap" genoemd. Op grond hiervan moest de koopkracht van het eigen vermogen in ieder geval in stand blijven. Daarvoor zijn rendementsnormen opgesteld, zodanig dat het effect van inflatie en vennootschapsbelasting tenminste wordt gecompenseerd. Erkend werd dat het interne financiële sturingsmodel zo een dual karakter had (zowel op kasstromen als op rendement). Op beide aspecten zijn indicatoren opgenomen in de tussentijdse rapportages. In 2017 bevatte de balanced scorecard (BSC) aparte indicatoren voor de operationele kasstroom, de investeringskasstroom en de financieringskasstroom. In 2018 is alleen een indicator voor de operationele kasstroom opgenomen. Daarnaast bevat de balanced scorecard een indicator voor direct rendement, sinds 2018 onderscheiden naar rendement op DAEB en rendement op niet-DAEB. Er wordt maandelijks gerapporteerd over het verloop van de kasstromen en de prognose ter zake.

Aanvullend op rendementsnormen zijn eigen financiële normen bepaald inzake de belangrijkste ratio's van de externe toezichthouders (ICR, DSCR, loan to value en solvabiliteit). Die werden scherper gesteld dan de normen van Aw en WSW. Trifolium deed dit al in haar strategisch beleidsplan voor 2014-2017. Met name de interne norm voor de ICR sprong eruit: die lag met ten minste 1,8 flink hoger dan de WSW-norm van ten minste 1,4. Motivatie daarvoor was dat men een voldoende buffer wil creëren, zodat bij tegenvallers niet meteen problemen zouden ontstaan met toegang tot externe financiering. Ook had Trifolium al rendementseisen opgesteld voor onderscheiden categorieën nieuwbouw. wonenCentraal werkte ook met eigen financiële normen die scherper

waren dan die van de Aw en het WSW. In de in 2015 vastgestelde Missie, Visie en Strategie (MVS) en de meerjarenbegroting 2015-2024 worden o.a. een norm van 1,6 voor de ICR en 1,2 voor de DCSR gehanteerd. Woonforte sluit hier in haar eerste begroting op aan en neemt deze normen over. Ook de normen voor solvabiliteit en loan to value worden iets scherper gesteld dan de normen van de externe toezichthouders. De raad van commissarissen hecht aan deze eigen normen en spreekt over de “vluchtstrook”, die naar zijn overtuiging nodig is om voldoende in control te zijn.

Een apart element in de financiële sturing is de opgeofferde waarde die wonenCentraal al vanaf medio 2015 in beeld bracht en die vervolgens ook door Woonforte jaarlijks wordt geëxpliciteerd. De opgeofferde waarde wordt ingezet om vier maatschappelijke effecten te bereiken: 1) beschikbaarheid, 2) betaalbaarheid, 3) kwaliteit woningen en 4) kwaliteit woonomgeving. De effecten worden in de kaderbrieven nader gepreciseerd, de offers op deze terreinen worden vervolgens gekwantificeerd.

Woonforte voldoet, zo blijkt uit een doorrekening in de eerste begroting (2017-2026), ruimschoots aan haar eigen normen. Bij continuering van de uitgangssituatie in 2017 zullen de diverse ratio's zelfs nog sterk verbeteren. Geconcludeerd wordt dan ook dat er ruimte is om meer te doen. Daarover is, zo wordt gemeld, met de stakeholders overlegd, met als uitkomst dat al in de kaderbrief 2018 scherper aan de wind wordt gevaren, in de eerste plaats door een bijstelling van het streefhuurbeleid. Uit de scenarioanalyse die voor deze kaderbrief is uitgevoerd (doorrekening van 200 scenario's op basis van de Monte Carlomethode), blijkt dat er nog steeds sprake is van financieel verantwoord beleid; alle ratio's blijven (ruim) boven de normen van WSW en Aw. In de kaderbrief 2019 wordt een stap verder gegaan: er wordt nu op voorhand een lager beleidsrendement ingerekend, waardoor het eigen vermogen in de komende jaren zal afnemen. Dat is een breuk met eerdere uitgangspunten, die uitgebreid wordt gemotiveerd: de samenleving vraagt om extra inspanningen van corporaties op vlak van duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid. Dat het eigen vermogen afneemt, is acceptabel, omdat het vermogen nu relatief hoog is (“wat een politiek risico oplevert”).

Woonforte en haar twee rechtsvoorgangers geven gedurende alle visitatiejaren op diverse manieren aandacht aan doelmatigheid, opdat extra middelen beschikbaar kunnen komen voor de volkshuisvestelijke ambities. De fusie getuigt daar uiteraard in de eerste plaats van, al was niet meteen een efficiencydoelstelling opgenomen. Die is op initiatief van de raden van commissarissen uiteindelijk wel toegevoegd: doel is om binnen 4 jaar na de fusie een efficiencywinst van 10% te bewerkstelligen. Woonforte spreekt afgezien hiervan uit dat zij permanent de ambitie heeft om de efficiency van de organisatie te verbeteren, waarbij de beheersing c.q. verlaging van de bedrijfslasten voorop staat. Ambitie is om is om meerjarig onder het sectorgemiddelde te blijven. Van de vorderingen wordt in een apart hoofdstuk verslag gedaan in de tussentijdse rapportages. In de Balanced Score Card is een indicator opgenomen voor de uitgaven aan inhuur van personeel. Ook is een norm opgenomen voor de netto bedrijfslasten per vhe (€ 1.058). Uit de tabel in paragraaf 5.3 blijkt dat de bedrijfslasten op het gemiddelde niveau liggen van de referentiegroep.

Een laatste aspect dat de visitatiecommissie wil aanstippen, is het risicomanagement. In alle jaren is hierop actief gestuurd, getuige de ruime aandacht die hieraan is gegeven in de jaarverslagen en de tussentijdse rapportages aan de raad van commissarissen. In het jaar na de fusie is de risicocultuur onderwerp van gesprek geweest in de gehele organisatie, in samenhang met de (gewenste) organisatiecultuur. Hiertoe is een eigen kwartetspel gemaakt, dat door een groot aantal medewerkers is gespeeld. Zo is meer bewustwording binnen de organisatie gecreëerd en breed inzicht gegeven in de belangrijkste risico's, audits en processen. Eind 2018 is een nieuw beleidsplan risicomanagement opgesteld, met als doel verdere doorontwikkeling van risicomanagement en risicobeheer, gebaseerd op het COSO ERM-model.

De commissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Woonforte verantwoordt op heldere wijze welke keuzes gemaakt worden op het vlak van vermogensinzet en (het voldoen aan) financiële normen. Rechtsvoorganger wonenCentraal gaf in begrotingen en jaarverslagen al inzicht in de financiële offers die noodzakelijk waren om de gewenste maatschappelijk gewenste prestaties te

realiseren. Woonforte doet dit opnieuw; in jaarverslagen, begrotingen en tussentijdse kaderbrieven wordt duidelijk gemaakt welke financiële offers worden gebracht en hoe die ten gunste komen van beschikbaarheid, betaalbaarheid, woningkwaliteit en kwaliteit beheer.

- Woonforte maakt op verschillende momenten en in verschillende documenten expliciet duidelijk welke keuzes worden gemaakt om maatschappelijke prestaties te kunnen leveren. Dat gebeurt aan de hand van heldere financiële uitgangspunten (sturen op kasstromen en sturen op rendement) en duidelijke, deels eigen richtlijnen voor de vermogensinzet.
- Die (strakke) eigen financiële richtlijnen zijn niet star toegepast: op het moment dat de vraag vanuit de omgeving naar investeringen dringender werd, is hiervoor ruimte gemaakt. Zo zijn in 2018 meer investeringen ingerekend t.b.v. duurzaamheid en nieuwbouw. Ook is het aantal te verkopen woningen teruggebracht. Hiervoor is ruimte gemaakt door in te teren op het eigen vermogen; de koopkracht daarvan nam als gevolg van de extra inzet beperkt af. Deze keuze werd richting de Raad van Commissarissen uitgebreid gemotiveerd.
- Ook in 2017 al werd expliciet besloten om rendement op te offeren t.b.v. een volkshuisvestelijke prestatie: de streefhuren werden naar beneden aangepast. Dat beleid is in 2018 voortgezet; de meeste huurders kregen een beneden-inflatoire verhoging.
- Medio 2018 werd in de kaderbrief voor 2019 opnieuw een eigen richtlijn genuanceerd ten behoeve van een maatschappelijke prestatie: voorgesteld werd om de WACC, jaren gebruikt als indicator voor het minimaal gewenste rendement, een minder prominente plek te geven in de investeringsbeoordeling en op projectniveau zelfs los te laten. Zo is meer ruimte gecreëerd voor maatschappelijk gewenste investeringen.
- Het niet-DAEB bezit dient, zo werd in meerdere documenten gesteld, een bijdrage te leveren aan het maatschappelijk presteren van de DAEB-tak. Het zorgvuldig beredeneerde scheidingsvoorstel was hierop ingericht. Geaccepteerd werd dat een van de ratio's in de niet DAEB-tak (de DSCR) gedurende een aantal jaren onder de norm ligt. Zo is ruimte gecreëerd om intern af te lossen en dividend uit te keren.
- Met de fusie van Trifolium en wonenCentraal werd in de eerste plaats beoogd een grotere maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren aan de volkshuisvestelijke opgaven in Alphen aan de Rijn. Gelet op het soepel verlopen fusieproces en de sterke financiële positie van de fusiecorporatie is hiervoor een goede basis gelegd. In financieel opzicht werd dit nader ingevuld met een bezuinigingsopdracht bij de start: er werd vanwege het wegvallen van dubbele kosten direct een structurele besparing ingerekend van € 250.000. Aanvullend werd taakstellend afgesproken om 10% efficiencywinst te bewerkstelligen in 4 jaar. De voortgang hierop wordt nauwgezet bewaakt en via de kwartaalrapportages aan de RvC gerapporteerd. Ook in de jaarverslagen wordt hierover verantwoording afgelegd. Uit het jaarverslag 2018 blijkt dat men met een gerealiseerde besparing van € 400.000 (op o.a. inkoop en verzekeringen) goed op schema ligt. De bespaarde middelen komen weer beschikbaar voor maatschappelijke investeringen.

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De visitatieperiode was feitelijk een turbulente periode: met een fusie, sterk gewijzigde regelgeving en flink toegenomen heffingen. Woonforte heeft die periode ogenschijnlijk geruisloos overleefd: de financiële positie is na de fusie verbeterd, alle externe toezichthouders geven een goede beoordeling en spreken van een soepel verlopen proces. Ook intern hoort de visitatiecommissie geen onvertogen woord.
- Op diverse manieren wordt blijk gegeven van de maatschappelijke doelstellingen die er met de financiële bedrijfsvoering worden beoogd. Zelfs de titel van het hoofdstuk over financiën in de laatste twee jaarverslagen getuigt hiervan: "Presteren op vol vermogen".
- Er is in de Kaderbrief 2017 een eigen "benchmark efficiency ratio" opgesteld om de bedrijfslasten te kunnen vergelijken met drie andere corporaties in Alphen aan de Rijn e.o.. De cijfers zijn gebaseerd op de jaarverslagen van de betreffende corporaties.
- Woonforte werkt op een bijzondere manier samen met een drietal corporaties in het Groene Hart. Op verschillende thema's zijn werkgroepen ingesteld om te bezien hoe de samenwerking voordelen kan

opleveren. Zo worden in de werkgroep Financiën en Verantwoording onder meer de mogelijkheden verkend van alternatieve financiering bij de Council of European Bank.

Verwonderpunten

- Woonforte en haar rechtsvoorgangers hanteerden gedurende een groot aantal jaren scherpe financiële normstellingen, in aanvulling op de normen van de externe toezichthouders. De motivatie hiervoor kwam niet zozeer voort uit de specifieke situatie van de corporatie of de omgeving, maar vooral uit een algemenere behoefte aan een ruime risicomarge. Feitelijk gaf de financiële situatie hier geen enkele aanleiding toe. Op het moment dat de samenleving “aan de deur klopte”, is gelukkig snel bereidheid getoond om hiervan af te wijken.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woonforte kent een eenhoofdig bestuur/directie en een raad van commissarissen die op 31 december 2018 bestond uit zeven commissarissen. De samenstelling van bestuur en raad is in de visitatieperiode gewijzigd als gevolg van een fusie. De raad van commissarissen beoogt het aantal leden eind 2019 terug te brengen tot zes en op een passend moment later tot vijf.

Er zijn ultimo 2018 drie verbindingen die nauwelijks financiële impact hebben. De verbindingen zijn primair gericht op de woonruimteverdeling in de regio Holland Rijnland.

6.3 Relevante ontwikkelingen

Woonforte is in april 2017 tot stand gekomen uit een fusie van Trifolium en wonenCentraal. Directe aanleiding voor de fusie lag in een gemeentelijke herindeling, waardoor Boskoop, Rijnwoude en Alphen aan de Rijn met elkaar samengevoegd zijn. Daarbij speelde voor Trifolium, als corporatie met een beperkte omvang, ook het idee dat de eisen die de nieuwe Woningwet stelt aan corporaties, een te grote belasting zou kunnen zijn voor haar organisatie, met alle risico's van dien bij een zelfstandig voortbestaan. Voordat het fusiebesluit werd genomen, zijn diverse vooronderzoeken uitgevoerd en is met de belangrijkste stakeholders gesproken. Het fusieproces is vervolgens voortvarend ter hand genomen en – naar de opvatting van zowel intern als extern betrokkenen – soepel verlopen. Met de huurdersorganisaties is afgesproken dat ten minste 5 jaar een kantoor in Boskoop zal worden gehandhaafd. Voor een eventueel besluit om het kantoor op te heffen is instemmingsrecht aan de huurdersorganisatie toegekend.

De Aw heeft in de zomer van 2017 een Governance inspectie uitgevoerd bij Woonforte. Gelet op de recente fusie had die vooral het karakter van een nulmeting. De Aw stelt vast dat sprake is geweest van een zorgvuldig doorlopen fusieproces, met een proactieve opstelling van de leden van de twee raden van commissarissen. De Aw stelt verder vast dat sprake is van een positief kritische verstandhouding tussen de bestuurder en de raad. De eerdere (integrale) beoordelingen die de Aw heeft uitgevoerd van Woonforte en haar rechtsvoorgangers, gaven geen aanleiding tot het doen van interventies. Wel werden vragen gesteld en/of opmerkingen gemaakt over enkele specifieke aspecten, zoals de onderhoudslasten, leefbaarheidsuitgaven en het risicomanagement. Daarop is waar nodig door Woonforte adequaat gereageerd.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonforte heeft een actuele lange termijn visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Al in 2016 hebben de fusiepartners stappen gezet naar een vernieuwde missie, visie en strategie (MVS). Daarbij is breed input opgehaald, o.a. via vier inspiratiesessies met extern deskundigen. Medewerkers, huurders, raden van commissarissen en externe belanghebbenden zijn betrokken bij de totstandkoming van het document. Na de fusie is een definitieve versie opgesteld. Die is op bijzondere wijze vorm gegeven in een digitaal document en samengevat in een infographic. De MVS is uitgewerkt langs drie hoofdlijnen: klant en samenleving, vastgoed en organisatie. Die zelfde hoofdlijnen komen terug in het jaarverslag. De MVS is smart gemaakt door bij elk doel dat is genoemd een aantal vaste vragen te beantwoorden: hoe gaan we dat doen, wanneer zijn we tevreden, wat doen we in welk jaar, wie is de trekker, wat zijn de risico's?

Voordat de fusie tot stand kwam, beschikten zowel Trifolium als wonenCentraal over een eigen, actuele visie die in respectievelijk 2014 en 2015 waren vastgesteld: het strategisch beleidsplan "Vooruit naar de basis" van Trifolium, de Missie, Visie en Strategie 2015-2024 van wonenCentraal. Trifolium had de visie in 2015 verder uitgewerkt in een notitie Strategisch Voorraad Beleid 2015-2025. wonenCentraal had haar MVS in 2015 en 2016 geactualiseerd via zeer uitgebreide kaderbrieven, waarin werd ingegaan op trends en ontwikkelingen, die vervolgens werden vertaald naar (programmatische) speerpunten voor het komende jaar. Na de fusie heeft Woonforte het werken met uitgebreide jaarlijkse kaderbrieven voortgezet; in 2017 en 2018 zijn opnieuw kaderbrieven opgesteld met analyses en daaruit voortvloeiende acties en actualisaties voor het komende jaar. De kaderbrieven vormen een cruciaal onderdeel in de strategische beleidscyclus van Woonforte. De analyses en programmatische vertaling worden doorgetrokken naar de eerstkomende 10 jaar (in de kaderbrief van juni 2018 zelfs tot 2050, vanwege de tot dan doorlopende nationale duurzaamheidsambities). Tevens bevat de kaderbrief het bod op de woonagenda van de gemeente. Zo wordt de inzet op de prestatieafspraken direct gelinkt aan de eigen beleidscyclus.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De opgestelde meerjarenvisies zijn jaarlijks getoetst aan de actuele ontwikkelingen in de omgeving en telkens op onderdelen aangescherpt en bijgesteld. Mooi voorbeeld is het aanpassen van het verkoopbeleid op het moment dat duidelijk is dat de druk op de woningmarkt steeds groter wordt en de (eigen) woningproductie niet volstaat om de druk te verlichten.
- Bij het opstellen van de missie, visie en strategie van de fusiecorporatie is zeer breed input opgehaald bij alle interne en externe belanghebbenden, die in meerdere sessies op meerdere thema's zijn geraadpleegd. Daarmee is een breed draagvlak verkregen voor de koers van de nieuwe organisatie. Ook de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst draagt bij aan de maatschappelijke verankering van de visie; zo nodig vindt (mede) n.a.v. deze bijeenkomst bijstelling van de koers plaats.
- De raad van commissarissen is niet alleen nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de missie, visie en strategie, maar staat ook tussentijds regelmatig stil bij de voortgang. Dat gebeurt via de kaderbrieven, maar ook via de kwartaalrapportages (met de balanced score card) en via eigen themabijeenkomsten.
- Ten behoeve van de meerjarenstrategie en de tussentijdse kaderbrieven wordt gebruik gemaakt van scenarioplanning. Er zijn 200 scenario's doorgerekend om te bepalen welke risico's worden gelopen. De risicoanalyse is uitgevoerd volgens een beproefde model, de Monte Carlo methode. Bij de berekeningen wordt expliciet inzicht gegeven in het (beoogde) rendement op de vastgoedportefeuille.
- De missie, visie en strategie zijn bijzonder concreet geoperationaliseerd. Per doelstelling is aangegeven wat precies de opbrengst moet zijn ("wij zijn tevreden als..."), hoe die wordt bereikt, wat de planning is ("wanneer gereed?"), wie de trekker is (en wie nog meer zijn betrokken), en wat de risico's zijn. In de jaarverslagen wordt vervolgens op dezelfde aspecten gerapporteerd en wordt aanvullend aangegeven welke activiteiten in het

volgende jaar op betreffend aspect gepland staan. Zo wordt de visie niet alleen consistent gemonitord, maar ook levend gehouden.

- Het bod aan de gemeente in het kader van de prestatieafspraken is op een vanzelfsprekende wijze gelinkt aan de eigen beleidscyclus: het is een aparte paragraaf in de kaderbrief, die volgt op de analyse van de actuele ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende (programmatische) beleidsinzet. Zo wordt telkens een actuele verbinding gelegd tussen de visie, het bod en de prestatieafspraken.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonforte volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Woonforte heeft een heldere planning en control cyclus, die begint met een actuele meerjarenstrategie. Voor de zomer wordt telkens de eerder genoemde kaderbrief opgesteld, waarin de strategie wordt geactualiseerd. De kaderbrief vormt de opmaat naar de (meerjaren)begroting en het jaarplan. Gedurende het jaar wordt elke drie maanden met een kwartaalrapportage met een balanced scorecard gerapporteerd over de voortgang. De cyclus wordt afgesloten met een jaarverslag en jaarrekening. De balanced scorecard bevat 28 indicatoren, verdeeld over de drie hoofdthema's uit de MVS (klant en samenleving, vastgoed en organisatie), aangevuld met het thema financiën. De balanced scorecard wordt in iedere vergadering van de raad van commissarissen geagendeerd en besproken. De opzet en werking van het rapportagesysteem is onderdeel van gesprek in de auditcommissie.

Onderdeel uit de BSC:

Klant en samenleving	1	Leegstand woningen	< 1,50%	0,72%	●	●
	2	Voldoen aan toewijzingsnormen	ja/nee	ja	●	●
	3	Aantal verhuringen < 2e aftoppingsgrens	>70%	90%	●	●
	4	Mutatiegraad/aantal mutaties	700	555	●	●
	5	Oordeel klanttevredenheid (definitie Aedes)	>7,5	7,5	●	●
	6	Aantal uitzettingen door huurachterstand	<20	4	●	●
	7	% achterstand huurders (zittend)	<0,90%	0,90%	●	●
	8	Aantal huurders dat gebruik maakt van netwerk Woonforte	>25	7	●	●

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Het monitorings-en rapportagesysteem stelt zowel de raad van commissarissen als de medewerkers in de organisatie in staat om de volkshuisvestelijke en andere voorgenomen prestaties goed te volgen. De indicatoren in de balanced scorecard zijn naar aanleiding van de MVS geactualiseerd. De rapportages volgen de lijn van de jaarplannen en begrotingen. Recentelijk is het systeem verdergaand geautomatiseerd en gekoppeld aan het primaire systeem, zodat alle gebruikers de achterliggende cijfers kunnen oproepen. Er is geen afzonderlijke rapportagesysteem voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming en stuurcyclus in lijn liggen met elkaar.
- In een aparte paragraaf van de rapportage wordt in meer kwalitatieve zin gerapporteerd over de voortgang van de belangrijkste doelstellingen in het jaarplan. Daarbij worden de drie hoofdthema's uit de MVS (klant en samenleving, vastgoed en organisatie) onderscheiden. Zo kunnen de volkshuisvestelijke prestaties helder worden gerelateerd aan de doelstellingen. Ook is het op deze wijze mogelijk de samenhang te volgen tussen de

maatschappelijke doelen en de organisatorische randvoorwaarden. Aanvullend wordt, in een aparte paragraaf, gerapporteerd over de bedrijfslasten. Dat biedt de raad van commissarissen een directe gelegenheid om op dit specifieke aandachtspunt de vinger aan de pols te houden.

- De balanced scorecard wordt consequent (d.w.z. vier keer per jaar) geagendeerd en besproken in de raad van commissarissen. Dat gebeurt vrijwel altijd binnen 2 maanden na afloop van de betreffende periode. De notulen van de raad zijn helder en uitgebreid, waardoor goed navolgbaar is hoe de rapportage is besproken. Er wordt een levendig beeld geschetst van discussies in de raad en de argumentatie achter genomen besluiten.
- Met de kaderbrieven vindt jaarlijks een zeer uitgebreide, grondig uitgevoerde actualisatie van het strategische beleid plaats. De voorgestelde bijsturingen zijn zowel van de eerste als tweede orde. Ook procesmatig is sprake van een grondig traject. Zo zijn ter voorbereiding op de kaderbrief themasessies georganiseerd met de belangrijkste stakeholders (de gemeente, de huurdersorganisatie, collega corporatie Habeko), over onder meer voorraadontwikkeling, duurzaamheid en betaalbaarheid.
- Wanneer tussentijds doelen niet worden gehaald, wordt met bespreking niet gewacht op de kaderbrief. Zo heeft de raad van commissarissen direct na het opheffen van de huurdersorganisatie Albaniana het onderwerp huurdersparticipatie opgevoerd als apart, vast agendapunt in zijn vergaderingen.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7,5.

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,5

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden: hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op deze rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De raad van commissarissen heeft een kleine twee jaar na de fusie een eigen visie op toezicht vastgesteld. Juist omdat men geen visie van een andere corporatie wilde overnemen, heeft dat even geduurd: men wilde echt een eigen document opstellen, dat gedeeld werd door alle commissarissen. De raad heeft er enkele keren over gesproken en concept versies onderling uitgewisseld. Daarmee is het een gedeelde visie geworden. De raad wil, zo

staat in de visie voorop, waarde toevoegen door relevante vraagstukken uit de samenleving te agenderen. Vier maatschappelijke thema's worden daarbij specifiek genoemd: 1. beschikbaarheid en betaalbaarheid, 2. duurzaamheid, 3. volwaardige huurdersparticipatie en 4. samenwerking met maatschappelijke partners ten behoeve van kwetsbare mensen. De raad sluit met deze thema's aan bij actuele maatschappelijke discussies, maar ook – met het thema volwaardige huurdersparticipatie - bij de specifieke situatie van Woonforte.

In de al eerder vastgestelde profielschets voor de raad van commissarissen wordt evenzeer blijk gegeven van de ambitie om actuele thema's te kunnen agenderen. Zo is informatiemanagement en digitale dienstverlening een expliciet aspect in een van de zeven onderscheiden specialisaties. Er is ook een duidelijke ambitie geformuleerd inzake de lokale verankering: van minimaal drie commissarissen wordt verwacht dat zij een aantoonbare binding hebben met de gemeente Alphen aan de Rijn. Om zichzelf bij de werving van nieuwe commissarissen en de voorgenomen verkleining van de raad (van zeven naar zes, later naar vijf leden) niet al te zeer te beperken, is deze ambitie al snel wel weer wat afgezwakt: bij zes of vijf leden van de raad geldt de binding voor minimaal twee leden, bij vier of drie leden voor minimaal één lid.

De raad van commissarissen heeft zichzelf regelmatig geëvalueerd. Gelet op de fusie is dat in 2017 niet gebeurd; de Aw toonde hier begrip voor. In zekere zin heeft men deze lacune gecompenseerd in het jaar daarvoor en het jaar daarna; de zelfevaluatie heeft zich die beide jaren uitgestrekt over twee bijeenkomsten. De externe begeleider constateerde in 2018 dat het team zich laat kennen als een raad met een hoge mate van maatschappelijke sensitiviteit en verantwoordelijkheid. Publieke verantwoording is een rol die men graag op zich neemt. De visitatiecommissie herkent deze typering en ziet dat de raad zich met plezier laat zien tijdens de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst; men is dan zo mogelijk voltallig aanwezig. Tegelijk blijft de raad op gepaste afstand van het lokale bestuur; zo is er geen formeel overleg met de wethouder(s). De raad vindt dat het primair aan de bestuurder is om Woonforte te representeren. Dat neemt niet weg dat men elkaar kent en zo nodig zou weten te vinden ("Alphen is klein genoeg"). Dat geldt ook andersom; de wethouder heeft – zo lang de verhoudingen op orde zijn – evenmin behoefte aan een directe lijn; zo nodig weet hij de raad te vinden.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De raad heeft een doorleefde visie op toezicht, waarin specifiek wordt ingegaan op vier thema's die voor de corporatie en de Alphense samenleving relevant zijn.
- Uit de verslagen van de raadsvergaderingen blijkt dat de raad veel tijd en aandacht besteedt aan strategievorming en ter zake een actieve, kritische rol vervult. De raad vraagt daarbij ook naar achterliggende informatie, zoals demografische gegevens. Bij de bespreking van de kaderbrief 2017 stelde de raad van wonenCentraal voor om stil te staan bij de aannames die ten grondslag lagen aan de in 2015 vastgestelde MVS. Zijn die in het licht van de huidige ontwikkelingen nog altijd relevant? De bestuurder werd opgedragen om een meer principiële herijking van de MVS in gang te zetten, bij voorkeur in het kader van de aanstaande fusie.
- Om echt voldoende ruimte te hebben om maatschappelijke vraagstukken uit te diepen, is in de laatste zelfevaluatie afgesproken om jaarlijks twee themabijeenkomsten te beleggen. Ook in de tweedaagse bijeenkomsten die de raad telkens rond de zomer organiseert (in navolging van de raad van wonenCentraal), wordt hiervoor al de nodige ruimte genomen. Zo is in 2018 een dagdeel stil gestaan bij het actuele thema "participatie en inclusieve samenleving".
- Al in 2016 hamerde de raad van commissarissen van Trifolium op voldoende wederkerigheid in de prestatieafspraken. De huidige raad is hierop ook gespits; de bestuurder wordt bij de bespreking van het bod uitdrukkelijk gemaand hiervoor aandacht te hebben. Daarbij worden grondposities en leefbaarheid als relevante thema's genoemd.
- De visitatiecommissie stelt vast dat de raad nauwgezet op de hoogte is van de verwickelingen rondom de opgeheven huurdersorganisaties en actief meedenkt over mogelijke oplossingen. Zo was een van de ingestelde mediation trajecten een voorstel van de raad. Ook heeft de raad aandacht gevraagd voor huurdersparticipatie langs minder formele c.q. traditionele kanalen. De huurderscommissarissen hebben diverse gesprekken met betrokken huurders gevoerd en zijn in dit proces goed benaderbaar en aanspreekbaar geweest.

- De raad heeft een goed beeld van het management van de organisatie, met name als gevolg van de aanwezigheid van de MT-leden bij ‘hun’ onderwerpen in raadsvergaderingen en bij de themasessies. De raad stelt dit ook expliciet op prijs. Ook andersom geldt dit: de raad is voor het management goed zichtbaar en desgewenst aanspreekbaar.
- De raad van commissarissen staat op gezette tijden expliciet stil bij de relatie met stakeholders. Ook wordt de bestuurder hierop bevraagd. In de jaarverslagen besteedt de raad van commissarissen in een aparte paragraaf aandacht aan het overleg dat zij in het betreffende jaar met de uiteenlopende stakeholders heeft gevoerd.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonforte zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

In de afgelopen jaren is door Woonforte en haar voorgangers intensief contact onderhouden met de huurdersorganisaties. De huurdersorganisaties van wonenCentraal (Albaniana) en Trifolium (SAVAH) gaven beide hun instemming aan de fusie. De adviezen van de huurdersorganisaties worden gewaardeerd; in het jaarverslag over 2016 merkte wonenCentraal zelfs expliciet op de adviezen en inbreng van de huurdersraad vaak over te nemen. Aanvullend werd opgemerkt dat men de samenwerking constructief, kwalitatief hoogwaardig en zinvol vindt. Na de fusie loopt de samenwerking iets minder vanzelfsprekend. De huurdersorganisaties SAVAH en Albaniana hebben zichzelf opgeheven. Woonforte heeft de Woonbond gevraagd om een nieuwe huurdersorganisatie te helpen oprichten. Tevens is gevraagd om een tijdelijke afvaardiging van huurders te organiseren, opdat er een overlegpartner was voor de prestatieafspraken en het (her)benoemen van huurderscommissarissen. Een tijdelijke huurderswerkgroep heeft deze rol op zich genomen.

Het traject om te komen tot een nieuwe huurdersorganisatie verloopt moeizaam en is ten tijde van de visitatie nog niet afgerond.

De relatie met de gemeente Alpen aan de Rijn is, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau, uitstekend. Er is op ambtelijk niveau een vast periodiek overleg, op bestuurlijk niveau wordt vooral op incidentele basis overlegd. De gemeente is goed te spreken over de mate waarin zij bij beleidsafwegingen wordt betrokken. Ook de tussentijdse themasessies over strategische vraagstukken worden op prijs gesteld; zo hoeft niet alles in één keer te worden besproken. Wel kan de gemeente zich voorstellen dat een meer regulier bestuurlijk overleg bijdraagt aan een tijdige betrokkenheid bij investeringsbeslissingen.

Met de collega-corporaties wordt op verschillende manieren samengewerkt. Met Habeko, de belangrijkste andere corporatie in de gemeente Alphen aan de Rijn, wordt periodiek overlegd. De visitatiecommissie signaleert dat dit bij Habeko niet automatisch leidt tot een als voldoende ervaren afstemming van de inzet en afwegingen. Een opvallende samenwerkingsvorm is de verbinding die is aangegaan met drie andere corporaties van vergelijkbare omvang in de regio, de “Groene Hart corporaties”. Op enkele specifieke domeinen wordt samengewerkt (o.a. inkoop, uitvoeren van audits, kennisdeling op gebied van duurzaamheid). De betreffende corporaties zijn over deze samenwerkingsvorm goed te spreken, juist omdat het verband niet te formeel en niet te groot is.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Er is in het kader van een in 2016 vastgesteld communicatieplan uitgebreid aandacht besteed aan het stakeholdermanagement: er is een grondige krachtenveldanalyse gemaakt, per stakeholder is bepaald wat vanuit WoonCentraal prioriteit zou moeten krijgen bij de samenwerking, aanvullend zijn diverse praktische vuistregels voor de samenwerking met onderscheiden stakeholders benoemd. Het document is in de ogen van de visitatiecommissie een mooi voorbeeld van de wijze waarop handen en voeten kan worden gegeven aan stakeholdermanagement.
- Woonforte haalt zeer actief input op bij stakeholders ten behoeve van de beleidsafwegingen, op uiteenlopende manieren. Zo wordt in de eerste plaats serieus werk gemaakt van de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst. Dilemma's worden geschetst, meningen worden (digitaal) gepeild en de uitkomst wordt betrokken bij de verdere beleidsvorming. De stakeholdersbijeenkomst past qua timing mooi in de beleidscyclus: de jaarlijkse kaderbrief wordt kort daarna vastgesteld, zodat rekenschap kan worden gegeven van de opbrengst van de bijeenkomst.
- Ter voorbereiding op de kaderbrief en het bod op de woonagenda organiseert Woonforte zeer regelmatig aparte themasessies, waar ruimte en tijd is om verdiepend in gesprek te gaan met de stakeholders. Zo zijn in het voorjaar 2018 twee themasessies georganiseerd met gemeente, huurdersorganisaties en collega-corporatie Habeko over voorraadontwikkeling, betaalbaarheid en duurzaamheid. Onder leiding van de Woonbond hebben parallel hieraan twee bijeenkomsten met de huurdersraad plaatsgevonden, waarop gesproken is over de opgaven omtrent een CO₂ neutrale woningvoorraad. Aan het begin van hetzelfde jaar is ook nog een aparte themabijeenkomst georganiseerd over participatie, waarbij niet alleen huurders en medewerkers, maar ook de meeste leden van de raad van commissarissen aanwezig waren.
- Ter voorbereiding op de fusie heeft Woonforte een viertal inspiratiesessies georganiseerd, waaraan toonaangevende sprekers een bijdrage hebben geleverd. Hiervoor werd, naast eigen medewerkers en de raad van commissarissen, een zeer breed scala van stakeholders uitgenodigd: van huurders tot lokale politici, van politie tot toeleveranciers.
- Alle stakeholders zijn goed gehoord over en zorgvuldig betrokken bij de afwegingen die ten grondslag lagen aan de fusie. Dat heeft zeker bijgedragen aan het feit dat het fusieproces zo soepel is verlopen en breed werd geaccepteerd.
- Maatschappelijke partners zijn zonder uitzondering zeer te spreken over de benaderbaarheid en het meedenken van Woonforte. Zo zijn enkele bijzondere samenwerkingsprojecten in Alphen aan de Rijn tot stand gekomen (waaronder De Jozef en het Schoutenhuis).
- De missie en visie die Woonforte heeft opgesteld, worden op een originele manier gepresenteerd op de website, in de eerste plaats in de vorm van een zeer helder en bondig animatiefilmpje, in de tweede plaats via een samenvattende infografic. De complete visie is vervolgens te bekijken met behulp van een digitale tool, die zich telkens verder laat uitklappen. Omdat daarbij een (totaal)overzicht ontbreekt, vergt het lezen hiervan overigens wel enige digitale leesvaardigheid.
- Woonforte maakt gebruik van digitale klantenpanels om meningen en behoeften van huurders te peilen. Ook benut Woonforte alle nieuwe media om met klanten te communiceren: men beschikt over zowel een WhatsApp-, Twitter- als Facebook-account.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Het jaarverslag van Woonforte is de voornaamste openbare publicatie waarin verantwoording wordt afgelegd over het gevoerde beleid en de gerealiseerde prestaties. Het verslag is helder opgebouwd: eerst wordt gemeld wat was beoogd in de MVS, dan welke activiteiten en resultaten hierop in betreffend jaar zijn gerealiseerd en vervolgens welke activiteiten op dit vlak gepland staan in het hierop volgende jaar. Het verslag gaat niet altijd specifiek in op doelstellingen die niet zijn gerealiseerd, al zijn de afwijkingen in het algemeen eenvoudig af te leiden uit de gepresenteerde gegevens (vergelijking tussen beoogde en feitelijke resultaten). De indeling en structuur van het jaarverslag volgen die van de MVS en sluiten ook aan bij de onderscheiden thema's in de tussentijdse kwartaalrapportages. Zo is goed te monitoren is wat de realisatie is van de gestelde doelen.

Met een maandelijks nieuwsbrief, waar huurders en andere stakeholders zich voor kunnen aanmelden, wordt kort en bondig verslag gedaan van actualiteiten en gerealiseerde prestaties. Ook op de website wordt, via nieuwsberichten, verslag gedaan van relevante activiteiten. Daarbij worden ook links opgenomen naar berichten op Facebook en Twitter.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Het jaarverslag is zodanig gestructureerd en vormgegeven dat het ook voor niet-professionals goed leesbaar en navolgbaar is. Dat geldt ook voor de kerncijfers die vooraf worden gepresenteerd.
- De relevantie van het verslag wordt vergroot door bij elke paragraaf ook te vermelden wat de voorgenomen activiteiten zijn in het volgende jaar (i.c. het jaar waarin het verslag wordt uitgebracht).
- In het hoofdstuk financiën wordt apart aandacht besteed aan de oordelen die in het betreffende jaar zijn ontvangen van de verschillende externe toezichthouders (Aw, WSW en de accountant). Per toezichthouder worden de oordelen in een aantal bullets uiteengezet en waar nodig voorzien van een reactie. Zo wordt op zeer transparante wijze inzicht gegeven in de opvattingen van (en feitelijk ook de relatie met) deze toezichthouders.
- Op de website is een zeer heldere en kernachtige samenvatting van het jaarverslag te vinden: één alinea over de cijfers (de belangrijkste opbrengsten en uitgaven) en één alinea over de overige prestaties (op gebied van beheer en ontwikkeling). Zo is in één oogopslag te zien wat het jaar heeft gebracht.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5.

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De doelen die Woonforte zichzelf stelt, worden op een mooie manier verbonden aan de 17 doelstellingen die de Verenigde Naties in 2015 heeft opgesteld om de planeet te beschermen en een einde te maken aan armoede. Woonforte wil met haar werk aan twee van die doelen in het bijzonder een bijdrage leveren: het verminderen van ongelijkheid (doel 10) en het creëren van inclusieve, veilige en duurzame steden en gemeenschappen (doel 11).
- De Missie, Visie en Strategie is zeer tastbaar gemaakt, door in het document bij elk genoemd doel aan te geven “wanneer we tevreden zijn, hoe we dat gaan doen en wat doen we in het eerstkomende jaar (welke resultaten

hebben we dan wanneer in het jaar geboekt)”. Door het antwoord op de laatste vraag jaarlijks te actualiseren, blijft de MVS ook een levend document.

- De raad heeft in zijn visie op toezicht enkele gemeenschappelijke waarden beschreven. Aardig is dat onder het kopje collegialiteit niet alleen respect voor elkaars expertise staat genoemd, maar ook humor. Dat getuigt van een prettig relativeringsvermogen.
- Woonforte doet niet alleen zijn best voor de jaarlijkse meer serieuze stakeholdersbijeenkomst, maar spant zich ook in om van de jaarlijkse Dag van het huren een succes te maken. De dag trok in 2018 liefst 1000 huurders, waarmee werd bereikt dat bij het Guinness World Records een officieel wereldrecord kon worden aangemeld voor ‘grootste high tea van de wereld’. De dag wordt door veel huurders goed gewaardeerd.

Verwonderpunten

- Woonforte is digitaal zeer bij de tijd, kent een digitale nieuwsbrief en benut vrijwel alle sociale media (WhatsApp, Facebook, Twitter) voor communicatie met haar klanten. Ook is op de website de mogelijkheid ingebouwd om alle teksten gesproken te beluisteren via een ‘readspeaker’. Digibete klanten krijgen evenwel minder aandacht: zo is na de fusie gestopt met het papieren bewonersblad dat Trifolium nog wel kende (en dat door de Trifolium-huurders werd gewaardeerd).

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,3:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7,5
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	7
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel Governance	7,3

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Prestatiemonitor

Positionpaper

Woonforte 

Verbeteren en leren

Position paper visitatie Woonforte

Datum: Juni 2019

Auteur: Frans Kooiker

1. Wie zijn wij?

Woonforte is een woningcorporatie met 10.007 DAEB (waarvan 257 woningen voor zorgpartijen) en 403 niet-DAEB woningen in de kernen Aarlanderveen, Alphen aan den Rijn, Boskoop en Zwammerdam van de gemeente Alphen aan den Rijn. Woonforte is in 2017 ontstaan uit een fusie tussen Trifolium Woondiensten Boskoop en wonenCentraal.

2. Waar staan we voor?

Wij willen bijdragen aan een wereld waarin minder ongelijkheid is, waarin niemand wordt uitgesloten en de leefomgeving nu en voor toekomstige generaties prettig is om in te leven. Daarmee dragen we bij aan de doelen van de Verenigde Naties (VN) die streven naar een betere wereld. Dat doen wij op lokaal niveau. Wij willen een Alphen aan den Rijn waar mensen gelijke kansen hebben, in vrijheid en veiligheid leven, een passend thuis hebben en deel hebben aan een sterke en duurzame samenleving.

Bij ons staat de mens centraal. Wij vinden dat elke mens recht heeft op gelijke kansen, ontwikkeling en geluk. Wij zijn ervan overtuigd dat het opbouwen van menselijk kapitaal nodig is voor een goede samenleving. Een passend thuis is hierbij een voorwaarde.

Dat gaat verder dan 'alleen maar' woningen bouwen, onderhouden en verhuren. Wij willen met anderen werken aan een beter en inclusief Alphen aan den Rijn. En aan (beter) wonen, dat aan de basis staat van (beter) leven. Mensen hebben een thuis nodig, waar zij zich goed en veilig voelen en waar zij hun leven zoveel mogelijk zelf vorm kunnen geven. Wij zijn er vooral voor mensen die dat thuis op eigen kracht niet kunnen vinden.

3. Ambities: wat willen we bereiken?

Wij bieden een thuis en een fijne woonomgeving aan wie op ons is aangewezen. Wij zorgen ervoor dat mensen met een laag inkomen in Alphen aan den Rijn goed kunnen wonen. En wij dragen eraan bij dat huurders deel kunnen hebben aan de samenleving.

Ons vastgoed draagt bij aan een sterk Alphen a/d Rijn. Wij leveren de juiste woningen voor de juiste prijs op de juiste plek en in 2050 maken al onze woningen gebruik van hernieuwbare materialen en energiebronnen. Onze woningen zijn betaalbaar voor huishoudens met de laagste inkomens.

Wij ontwikkelen en koesteren wendbare medewerkers waardoor we ons vermogen tot aanpassing en innovatie vergroten. We zijn een efficiënte, wendbare en toekomstbestendige organisatie.

4. Waar staan we nu?

De maatschappelijke prestaties van Woonforte richten zich op vier opgaven: betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en inclusiviteit. Daarnaast is verdere professionalisering van de organisatie van belang.

4.1 Betaalbaarheid

Betaalbaarheid staat al jaren hoog in het vaandel. Voor de fusie heeft wonenCentraal al meerdere jaren het grootste deel van de huurders geen huurverhoging gegeven. Ook Trifolium hield de huurverhogingen beperkt. In het jaar van de fusie was de huurverhoging gelijk aan de inflatie (0,3%). In 2018 lag de gemiddelde huurverhoging op 0,5% (inflatie 1,4%). Hiermee is ruim voldaan aan de fusie-afspraken dat de huur voor de sociale doelgroep met gemiddeld niet meer dan inflatie zou stijgen. Woonforte heeft bijna 7.100 woningen met een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens. De gemiddelde huurprijs daarvan bedraagt 483 euro. Woonforte voert bovendien energiebesparende maatregelen uit zonder daar huurverhoging voor te vragen. Dit maakt de energielasten en dus de woonlasten lager.

4.2 Beschikbaarheid

De druk op de woningmarkt is hoog. Wachttijden en zoektijden lopen op, slaagkansen nemen af. Het aantal nieuwe verhuringen neemt af en het aantal woningzoekenden neemt toe. De zoektijd is momenteel 2 jaar. Desalniettemin zien we toch ook veel weigeringen. Spoedzoekers komen vrijwel momenteel niet meer aan bod. Wij moeten woningen toevoegen en de dynamiek op de woningmarkt verhogen. In de prestatieafspraken is daarom opgenomen dat de portefeuille van Woonforte moet groeien naar 10.060 sociale huurwoningen in 2021. Met de al in ontwikkeling zijn en vrij zekere acquisitielocaties kunnen wij in 2022 de prestatieafspraken halen. Een jaar later dan afgesproken. Presteren op dit punt is de afgelopen en komende jaren best lastig. Alphen

aan den Rijn mag niet uitbreiden in het Groene Hart. Binnenstedelijke locaties zijn bijna niet voorhanden, erg duur en doorgaans heel gecompliceerd te ontwikkelen. Vanwege de prijs hebben we al een paar keer achter het net gevestigd. Nog meer bieden is maatschappelijk onverantwoord. Desalniettemin zijn we erin geslaagd een aantal locaties te bemachtigen en zijn we in vergaande onderhandelingen over enkele andere locaties. De afgelopen jaren hebben wij de vruchten geplukt van onze goede inkoop in de crisistijd. Daardoor hebben we sinds 2015 maar liefst 625 woningen toegevoegd via nieuwbouw, aankoop en transformatie van gebouwen.

Bevorderen van doorstroming draagt ook bij aan beschikbaarheid. Door het toevoegen van seniorgeschikte appartementen, in combinatie met arrangementen en slimme toewijzing, kunnen we de verhuisketen flink verlengen. Iedere nieuwe seniorgeschikte woning kan zodoende, bij maximale sturing op de verhuisketen, minimaal drie huishoudens blij maken met een nieuwe woning. Het beleid voor doorstromingsarrangementen, huisvesting spoedzoekers en bijzondere doelgroepen is in de kaderbrief vorig jaar op hoofdlijnen geschetst en wordt in 2019 verder uitgewerkt en voorgelegd aan gemeente en huurdersorganisatie.

Huisvesting van spoedzoekers en bijzondere doelgroepen heeft ook al lange tijd onze volle aandacht. Wij kunnen vooralsnog alle cliënten die vanuit het contingent komen, statushouders en urgenten een woning bieden. Daarnaast hebben we een voormalig verzorgingshuis omgezet voor het huisvesten van spoedzoekers. Toewijzing vindt daarom niet op basis van inschrijftijd plaats. Ze behouden eventuele opgebouwde inschrijftijd zodat zij na een tijdje een woning kunnen vinden. In dit complex, De Jozef, wonen ook cliënten van Prodeba en Binnenvest. De Jozef is een broedplaats van initiatieven waarmee mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt en de samenleving weer kunnen deelnemen in de samenleving. In de nieuwbouw van de Leeuwerik hebben we voorrang gegeven aan huishoudens die elkaar mantelzorg verlenen. Hierdoor kunnen mensen langer thuis blijven wonen en beter gebruik maken van hun netwerk. Ook hebben wij een aantal containerwoningen voor cliënten van de Binnenvest die een prikkelarme omgeving nodig hebben en een aantal woningen hun cliënten kunnen re-integreren.

4.3 Duurzaamheid

Woonforte heeft relatief oud bezit (veel woningen uit de jaren 60 en 70). Er ligt dus een grote opgave als het gaat om verduurzaming. Woonforte levert flinke prestaties op dit gebied. Al jaren brengen wij bij renovaties energiebesparende maatregelen aan; zonder daar huurverhoging voor te rekenen zodat we op een zo maximaal mogelijke deelname kunnen rekenen. In 2018 startten we met een project om 3.000 eengezinswoningen van zonnepanelen te voorzien. Eveneens geheel gratis voor onze huurders. Ook is de eerste nieuwbouw met NoM woningen een feit en hebben wij de voorbereidingen voor BENG/NoM-renovaties genomen. De hoge kosten doen echter de vraag rijzen hoe verantwoord dit is. Daarom hebben we een concrete aanpak opgesteld voor de transitie naar een CO₂-neutrale woningvoorraad. Daaruit blijkt dat het vooralsnog niet mogelijk is om in 2050 geheel CO₂-neutraal te zijn. De techniek is daarvoor nog niet ver genoeg en de financiële polsstok is niet toereikend. De aanpak laat wel zien hoe we ons bezit gaan aanpakken. We hebben een verdeling gemaakt in globaal drie categorieën, waarbij we uitgaan van de trias energetica:

1. woningen die we gaan **vervangen** omdat de woonkwaliteit onvoldoende is voor de toekomst en investeringen in BENG / NOM daarom onverantwoord zijn
2. woningen die gaan aanpakken tot label A met **no-regret-maatregelen** (isolatie dak, muren, ramen en vloeren en het aanbrengen van zonnepanelen). Hiervoor hanteren we per maatregelen een zogenaamde treintjes-aanpak, waarbij de opdrachtnemers systematisch alle geselecteerde complexen onder handen nemen
3. woningen die we opwaarderen naar **BENG en NOM**. De eerstkomende jaren zal dit een enkele honderden woningen betreffen. Daarna, als de stand der techniek beter is en de kosten lager, gaan we dit intensiveren.

De ontwikkeling van de techniek zal de komende tijd een vlucht nemen. We verwachten dat dan ook de kosten dalen en dat we dan met onze aanpak in 2050 CO₂ neutraal zijn. Vooralsnog ligt daarom de focus op de no-regret maatregelen en vervanging.

4.4 Inclusiviteit en leefbaarheid

Woonforte levert op diverse manieren een bijdrage aan een inclusieve samenleving: via vastgoedsturing en woningtoewijzing, projecten voor het vergroten van menselijk kapitaal, via participatie en bevorderen samenhang in wijken en door als organisatie inclusief te werken. Het werken aan vitale, inclusieve wijken kunnen we nog verder versterken. Samenwerking met partners en

bewoners is daarbij cruciaal. Daarom was dit ook het thema van de stakeholdersbijeenkomst 2019. Wij werken bovendien aan een plan om onze huismeesters in te zetten voor al onze buurten.

4.5 Professionalisering

Woonforte is in 2017 ontstaan uit een fusie. Voor de huurders en belanghouders is de fusie redelijk geruisloos verlopen. De organisatie was rondom de fusie meer naar binnen gekeerd. Het afgelopen jaar is de werkorganisatie goed geïntegreerd en is de blik weer naar buiten gericht. De beloften die ten grondslag lagen aan de fusie zijn waargemaakt.

De missie, visie en strategie (MVS) vragen een andere manier van werken: werken vanuit de bedoeling en van buiten naar binnen. Medewerkers van Woonforte zijn in 2018 getraind in de ontwikkeling van de basisvaardigheden en mindset die nodig zijn om de visie en strategie goed uit te voeren. We streven ernaar om te blijven leren en om ons werk elke dag een beetje beter te doen.

Woonforte wil minimaal een 8 voor klanttevredenheid halen. Voor de fusie lag de norm op een 7 en die werd doorgaans gehaald. Woonforte heeft hard gewerkt om tot een 8 te komen. We zien een langdurige stijgende lijn. In 2018 kwamen we op een 7,7 uit. Het eerste kwartaal 2019 stonden we gemiddeld een 8 voor alle processen. Dit moeten we verder borgen in de organisatie.

Woonforte is trots op haar maatschappelijke prestaties rondom de grote opgaven. Wij zijn een lerende organisatie en horen graag via deze visitatie hoe we ons hierop nog verder kunnen verbeteren.

5. Belanghebbenden

Legitimiteit is de basis van ons bestaan. Alleen bij draagvlak kunnen we onze missie, visie en strategie realiseren en voortbestaan als onderneming. Hiervoor is een goede reputatie nodig, oftewel vertrouwen van onze stakeholders. Dit vertrouwen is het grootst als zij maximaal kunnen participeren in onze beleidskeuzen. Bij de fusie hebben wij alle belanghouders de mogelijkheid geboden om onze inspiratiesessies bij te wonen en om vandaaruit aan te geven wat zij belangrijk vonden om hieruit mee te nemen in onze missie, visie en strategie. Jaarlijks hebben wij een stakeholdersbijeenkomst. Hier bespreken wij dilemma's, vragen wij input voor beleidskeuzes en bespreken wij voorstellen tot koerswijzigingen. Met de meeste organisaties hebben wij een goede band (blijkt uit reputatiemonitor 2017 van Aedes). We willen een goede en betrouwbare samenwerkingspartner zijn. Wij staan open voor feedback en nemen onze partners serieus.

Lokale driehoek

Woonforte heeft een goede relatie met de gemeente, ambtelijk en bestuurlijk. Wij hebben echter geen officieel bestuurlijk overleg. We hebben wel regelmatig overleg met de wethouder Wonen en een enkele keer per jaar / twee jaar met het gehele college. Wij willen graag structureler bestuurlijk overleg. Met de huurdersorganisatie hadden wij, tot aan de opheffing, geregeld overleg. De gemeente, Habeko Wonen en de beide huurdersorganisatie hebben samen analyses gemaakt voor de prestatieafspraken en deze ook gezamenlijk opgesteld. Dat verliep goed. Alle prestatievelden komen voldoende aan bod. Alleen inclusiviteit / vitale wijken en leefbaarheid moet meer aandacht krijgen. Verder is de wederkerigheid in de prestatieafspraken nog onderbelicht.

Op weg naar nieuwe huurdersorganisatie

Net na de fusie, najaar 2017, is de huurdersorganisatie van Trifolium opgeheven. Redenen hiervoor waren de noodzaak tot samenwerken met het bestuur van Albaniana en een gebrek aan nieuwe bestuursleden.

Huurdersorganisatie Albaniana heeft zich in 2018 opgeheven. Jarenlang was er een vaste kern van 2 a 3 leden. Nieuwe bestuursleden stopten telkens vrij snel weer. Deels door interne spanningen. Nieuwe leden waren nauwelijks meer te vinden. Ook de relatie met Woonforte kwam op gespannen voet. Hoewel Woonforte lovend was over de inzet en kwaliteit van de stukken, ging het mis over onze eis voor een democratisch vorm van huurdersparticipatie. Na enkele maanden van mediation hierover, heeft de vereniging uiteindelijk besloten zichzelf op te heffen. Sinds najaar 2018 trekt de Woonbond aan het oprichten van een nieuwe, democratische huurdersorganisatie. Dat proces is nu, eind mei 2019, bijna afgerond. Een nieuwe groep huurders wil deze taak op zich nemen. Daar zijn wij blij mee. Een stevige gesprekspartner namens de huurders is immers essentieel voor goed beleid. In de tussenliggende periode heeft een werkgroep huurdersorganisatie a.i. ons van goede adviezen voorzien.

6. Vermogen

Woonforte staat er al vele jaren financieel goed voor en voldoet aan alle ratio's van WSW en Aw. In de tijd vlak voor de crisis hebben wij veel woningen verkocht en daarmee hebben we nieuwe investeringen gedaan. Tijdens de crisis hebben wij goed ingekocht voor nieuwbouw en renovaties. Woonforte kan de beloften van de fusie gestand doen, binnen verantwoorde financiële kaders. We kunnen met acceptabele risico's en tegen acceptabele kosten doen wat ons te doen staat op basis van het bestaande beleid en de vernieuwde missie, visie en strategie. De stijgende kosten en niet meestijgende inkomsten geven op langere termijn problemen voor het realiseren van onze ambities. Woonforte heeft een allocatievraagstuk en wil de prioriteit leggen bij betaalbaarheid en beschikbaarheid. Deze keuzes hebben we voorgelegd in de stakeholdersbijeenkomst 2019. De bedrijfslasten liggen momenteel 9% boven de benchmark. Dit vergt aandacht. De vorige directeur-bestuurder zou hiervoor een plan opstellen in 2018, maar heeft dat in verband met zijn vertrek niet meer gedaan en om daarmee ruimte bieden aan zijn opvolger. In 2019 maken we een nadere analyse en stellen we een plan voor meer efficiëntie.

7. Governance

De RvC van Woonforte is een betrokken raad. De leden houden elkaar scherp op de rol van toezichthouder, werkgever en zijn klankbord voor de bestuurder. Integriteit staat bij de raad hoog in het vaandel, evenals transparantie en zelfreflectie. De raad ziet een open en constructieve relatie met de bestuurder als uitgangspunt voor zijn werk. De RvC heeft oog en oor voor huurders, belanghebbenden en voor de medewerkers van Woonforte. De RvC wil functioneren als team, waarbij ieders deskundigheid, vaardigheden en eigen benadering de kracht van de RvC als geheel versterkt. Daarbij blijft ieder lid ook apart verantwoordelijk voor het gehele reilen en zeilen van Woonforte. Woonforte wil voldoen aan de governancecode, de vereisten uit de Woningwet en handelen binnen het beoordelingskader. Uit de governance inspectie van de Autoriteit wonen bleek de governance goed op orde is.

Factsheet maatschappelijke prestaties

Woonforte 

factsheet maatschappelijke prestaties

2015 t/m 2018

- **Woonforte is op 1 april 2017 ontstaan uit een fusie tussen Trifolium en wonenCentraal. De prestaties genoemd in deze factsheet van voor 2017 bestaat uit de prestaties van Trifolium en WonenCentraal samen.**
- **In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Woonforte de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd.**

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie.**
- **Participatie van bewoners gericht op behoud van vitale, veilige en gezonde woonomgeving.**
 - **Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit**

Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie (1)



Huurklassen in het bezit van Woonforte	2015	2016	2017	2018
Goedkoop (huur t/m €417,34)	1.213	1.404	1.363	1.246
Betaalbaar laag (huur t/m €640,14)	6.307	6.537	6.701	6.779
Betaalbaar hoog (huur t/m €710,68)	1.905	1.722	1.534	1.528
Boven liberalisatiegrens (huur boven €710,68)	636	599	729	690
Totaal	10.061	10.262	10.327	10.243

Het bezit van Woonforte	2015	2016	2017	2018
Eengezinswoningen	35%	35%	35%	35%
Meergezinswoningen zonder lift t/m/ 4 lagen	26%	25%	24%	24%
Meergezinsetagebouw met lift	15%	15%	16%	18%
Hoogbouw	22%	23%	24%	23%
Onzelfstandig	2,00%	2%	1%	0%

Sinds 2015 hebben huurders van Woonforte voorrang als het gaat om nieuwbouw, dit om de **doorstroming te bevorderen.**

Het bezit van Woonforte	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	10.061	10.262	10.327	10.243
# Onzelfstandige wooneenheden	273	14	14	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	259	135	257
# Totaal woongelegenheden	10.334	10.535	10.476	10.500
# Garages	376	720	826	960
# Maatschappelijk Vastgoed	-	30	29	30
# Bedrijfsruimten/winkels (DAEB en niet-DEAB)	81	246	233	148
# Overig bezit	311	-	-	0

Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie (2)



Mutaties in het bezit van Woonforte	2015	2016	2017	2018
Verkoop	63	31	169	34
Gesloopt	0	0	36	0
Nieuwbouw	4	158	152	53
Aankoop	30	74	13	47
Transformatie	3	0	0	106

Sinds april 2018 vinden er experimenten plaats om de **doorstroming** van oudere huurders vanuit eengezins-huurwoningen te stimuleren. Woonforte is hierbij de trekker.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen	2015	2016	2017	2018
# woningen voor statushouders	56	123	22	56
# woningen voor Urgenten	48	64	27	50
# woningen voor contingenten	n.b.	n.b.	32	29
Totaal aantal nieuwe verhuringen	107	187	81	135

Huurverhoging	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging	4%	1,90%	1%	1,30%
Gemiddelde huurverhoging Trifolium	1,86%	1,31%	n.v.t.	n.v.t.
Gemiddelde huurverhoging WonenCentraal	1,46%	0,60%	n.v.t.	n.v.t.
Gemiddelde huurverhoging Woonforte	n.v.t.	n.v.t.	0.28%	0.5%

Participatie van bewoners gericht op het behoud van een vitale, veilige en gezonde woonomgeving.



Woonforte werkt op verschillende manieren aan **inclusiviteit**. Zo biedt Woonforte via partners werk aan mensen met achterstand tot de arbeidsmarkt. Een ander voorbeeld is De Jozef, waar een bewoner betrokken is bij het dagelijkse beheer van dit complex en een aantal andere bewoners op verschillende manieren weer werken en deelnemen aan de samenleving.

In nieuwbouwproject Toor zijn huurders in een vroeg stadium uitgenodigd om mee te denken over mogelijke woonvormen. Ter ondersteuning van dit initiatief is een digitale applicatie ingezet: **Alphense App (city Portal)**. De app wordt in 2018 ook ingezet voor de Leeuwerik

Woonforte ondersteunt bewonerscommissies en andere bewoners die **activiteiten** organiseren voor hun buurt.

Woonforte zet **huismeesters** in ter bevordering van een goede woonomgeving.

In het nieuwbouwproject De Leeuwerik zijn 7 woningen toegewezen aan mensen die **(mantel)zorg** willen verlenen.

Woonforte werkt met Buurtkanjers en Buurtbeheerder aan leefbare wijken.

Huudersoordeel Aedes Benchmark	Corporatie	2015	2016	2017	2018
Letter Huudersoordeel	Woonforte	-	-	n.b	B
	Trifolium	B	C	-	-
	Wonencentraal	C	B	-	-
Deelscore nieuwe huurders	Woonforte	-	-	n.b.	7,8
	Trifolium	7,6	7,4	-	-
	Wonencentraal	7,2	8,6	-	-
Deelscore huurders met een reparatieverzoek	Woonforte	-	-	n.b.	7,4
	Trifolium	7,4	7,2	-	-
	Wonencentraal	7,1	8	-	-
Deelscore vertrokken huurders	Woonforte	-	-	n.b.	7,3
	Trifolium	7,3	7,2	-	-
	Wonencentraal	6,3	7,1	-	-

Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit (1)



Leeftijd van het bezit	Corporatie	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	Woonforte	-	-	2%	2%
	Trifolium	4%	4%	-	-
	Wonencentraal	1%	1%	-	-
Jaren 45-59	Woonforte	-	-	12%	12%
	Trifolium	18%	17%	-	-
	Wonencentraal	13%	13%	-	-
Jaren 60-69	Woonforte	-	-	14%	14%
	Trifolium	18%	18%	-	-
	Wonencentraal	14%	13%	-	-
Jaren 70-79	Woonforte	-	-	31%	31%
	Trifolium	22%	22%	-	-
	Wonencentraal	34%	33%	-	-
Jaren 80-89	Woonforte	-	-	20%	20%
	Trifolium	26%	26%	-	-
	Wonencentraal	19%	19%	-	-
Jaren 90-99	Woonforte	-	-	10%	10%
	Trifolium	7%	7%	-	-
	Wonencentraal	10%	10%	-	-
Jaren 00-09	Woonforte	-	-	3%	3%
	Trifolium	2%	2%	-	-
	Wonencentraal	4%	4%	-	-
Jaren 10-19	Woonforte	-	-	8%	8%
	Trifolium	3%	4%	-	-
	Wonencentraal	5%	7%	-	-

Woonforte scoort in 2018 een **B** voor zowel de letter **Duurzaamheid** als de deelletter energetische prestatie in de **Aedes benchmark** voor Duurzaamheid

Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit (2)



Aantal uitgevoerde renovaties	2015	2016	2017	2018
	504	297	247	52

Energielabels	Corporatie	2015	2016	2017	2018
Label A	Woonforte	-	-	15%	17%
	Trifolium	6%	7%	-	-
	Wonencentraal	7%	15%	-	-
Label B	Woonforte	-	-	15%	15%
	Trifolium	14%	14%	-	-
	Wonencentraal	17%	15%	-	-
Label C	Woonforte	-	-	30%	32%
	Trifolium	29%	29%	-	-
	Wonencentraal	30%	30%	-	-
Label D	Woonforte	-	-	16%	15%
	Trifolium	26%	25%	-	-
	Wonencentraal	17%	16%	-	-
Label E	Woonforte	-	-	11%	10%
	Trifolium	16%	16%	-	-
	Wonencentraal	18%	12%	-	-
Label F	Woonforte	-	-	7%	6%
	Trifolium	8%	8%	-	-
	Wonencentraal	7%	8%	-	-
Label G	Woonforte	-	-	4%	4%
	Trifolium	2%	2%	-	-
	Wonencentraal	4%	6%	-	-
Nog te bepalen		-	-	2%	1%

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Commissarissen

De heer R.P.C. de Frankrijker, voorzitter
 Mevrouw A.A.H.M. de Bresser, vice voorzitter
 De heer F.A.M. Ponsioen, lid
 De heer P.G. de Bois, lid
 Mevrouw P.J.M. Brackel-Burgemeester, lid

directeur-bestuurder a.i.

de heer F. Kooiker

Ondernemingsraad

De heer R. Welters
 Mevrouw A. van der Zwan
 Mevrouw K. van Dam
 Mevrouw M. van Musscher

Managementteam

Mevrouw S. Knipp, manager Strategie, Vastgoedsturing & Communicatie
 De heer A. van der Reijken, manager Wonen
 De heer F. van Ooi, manager Financiën & Bedrijfsvoering

Gemeente

De heer G. van As, wethouder ruimtelijke ordening & economie
 De heer P. Velthuijs, ambtenaar op sociaal gebied
 De heer B. van der Zande, ambtenaar projecten
 De heer M. Groenland, beleidsmedewerker

Huurdersraad Albaniana

Mevrouw C. Nieuwland
 De heer J. Gerver

Huurdersorganisatie i.o.

De heer J. Pison
 De heer D. van Gemeren

Bewonerscommissies

Mevrouw F. Achahboun van bewonerscommissie Koolmees
 De heer J. Altona van bewonerscommissie Zeeheldenbuurt
 Mevrouw R. Romijn van bewonerscommissie Thorbecke.

Zorg- en Welzijnsinstellingen

Mevrouw N. van Gulik, locatieleider bij Prodeba
 Mevrouw S. Vermeulen, wijkcoach bij TOM in de buurt
 De heer W. Siben, teamleider bij De Binnenvest
 De heer J. C. Hortensius, directeur Participe Alphen a/d Rijn a.i. en teamleider Toegang, Individuele voorzieningen en Accommodaties
 Mevrouw M. Hekman, hoofd operatie bij Visie-R.

collega-corporaties

De heer M. Bogerd, directeur-bestuurder bij Habeko Wonen

De heer R. de Haas, directeur-bestuurder bij Mozaïek Wonen

De heer W. van den Berge, adjunct-directeur bij Woonpartners Midden-Holland.

Aannemers

De heer E. Vis van Blanksma Dienstverlening

De heer C. Bontekoe van Bontekoe

De heer F. Troost van Woubruge VGO

De heer van der Speld van J. vd Speld.

Makelaars

De heer J. Vergunst van Koppes makelaardij

De heer van Leeuwen van Deerenberg & van Leeuwen

De heer van de Vis van De Pater Makelaardij.

Overige belanghebbenden

De heer D. Tempelaar, voorzitter commissie wonen OSO

Mevrouw W. van den Nieuwendijk, bestuurslid cliëntenadviesraad

De heer N. van Leeuwen, voorzitter klachtencommissie Woonforte

Korte cv's visitatoren

Miranda Rovers (voorzitter) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen, Het Gooi en Omstreken en bij de Woningbouwvereniging voor Ambtenaren in Arnhem.

Evert Bartlema (visitor) is sinds 1 oktober 2015 directeur van 'Samenwerking', een kleine woningcoöperatie met 1.100 monumentale verhuureenheden in Amsterdam-Zuid. Daarnaast is hij commissaris bij Vestia. Hij heeft een lange ervaring in de corporatiesector, onder andere als vestigingsdirecteur bij Rochdale, manager bij de Alliantie in Hilversum en stafmedewerker bij de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties. Hij was tevens 8 jaar bestuurder in het Amsterdamse stadsdeel Westerpark, met onder andere wonen en welzijn in zijn portefeuille.

Evelien van Kranenburg-Haagsma (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als manager van de backoffice en secretaris bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonforte** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 18 juni 2019

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Miranda Rovers verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonforte** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Miranda Rovers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Miranda Rovers** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Miranda Rovers** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 1 juni 2019

Naam, handtekening:

Miranda Rovers



Evert Bartlema verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonforte** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evert Bartlema heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Evert Bartlema** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evert Bartlema** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Amsterdam

Datum: 1 juni 2019

Naam, handtekening:

Evert Bartlema



Evelien van Kranenburg-Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonforte** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg-Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

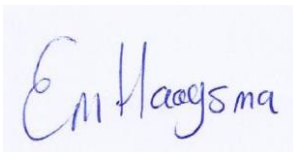
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 18 juni 2019

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatie-monitor op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Presteren naar opgaven en ambities

- Woonvisie Alphen aan den Rijn 2004-2018, woonagenda Alpen aan den Rijn, regionale woonagenda 2017, structuurplan gemeente Boskoop
- Regionale Woonagenda
- Effectvisie fusie
- Diverse documenten omtrent prestatieafspraken o.a. jaarafspraken 2017-2019, ambitiedocument 2017-2021
- Verslagen en agenda's overleggen tussen gemeente en corporatie over prestatieafspraken, o.a. monitoren, afsprakenlijst werkgroep e.d.
- Acceleratie groene hart corporaties 2018, ambitiedocument groene hart corporaties
- Documenten over passend toewijzen, o.a. diverse evaluaties
- Jaarverslagen 2015-2018 van beide corporaties
- Beleidsplannen
- Regionale afspraken/convenanten m.b.t. volkshuisvestelijke prestaties
- Prestatieafspraken met gemeente(n) en huurders
- Verslagen van overleg tussen gemeente(n) en corporatie over de totstandkoming van de prestatieafspraken
- Rapportages / monitoren / besprekingsverslagen en dergelijke over het uitvoeren van prestatieafspraken
- Convenanten / afspraken met lokale, regionale en/of landelijke partijen
- Afspraken lokaal en / of regionaal over woonruimteverdeelsysteem
- Jaarverslag 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplan / beleidsplan / meerjarenplan
- Jaarplannen 2015 t/m 2018
- Strategisch voorraadbeleid
- Specifieke beleidsplannen (zoals verkoop, inkoop, duurzaamheid, huurbeleid)
- Overzicht indeling bezit in energielabels en EI 2015, 2016, 2017 en 2018

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging(en)
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Aantal adviezen van de huurdersvereniging
- Agenda's en notulen van bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporatie 2015, 2016, 2017 en 2018
- Agenda's en notulen van het overleg tussen de bestuurder van de corporatie en de ondernemingsraad / personeelsvertegenwoordiging 2015, 2016, 2017 en 2018
- Bewonersinformatiebladen / magazines

Presteren naar vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018
- Begroting 2015 t/m 2018
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2018
- dVi 2015, 2016 en 2017 (alle hoofdstukken)
- Toezichtbrief Aw 2015, 2016 en 2017
- Brief Aw oordeel staatssteun passendheid 2017
- Oordeelsbrief Aw 2018
- Maand-, kwartaal-, trimester-, halfjaarsrapportages / dashboards en dergelijke 2015, 2016, 2017 en 2018

- Documenten over risicomanagement
- WSW jaarlijkse beoordelingen en borgbaarheid

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglement raad van commissarissen
- Visie op bestuur en toezicht / Toezichtkader
- Profielschets raad van commissarissen
- Resultaten Governance-inspectie Aw
- Agenda's en notulen van de vergaderingen van de raad van commissarissen 2015, 2016, 2017 en 2018 (inclusief verslag zelfevaluatie en eventuele thema / beleidsbijeenkomsten)
- Agenda's en notulen van overleggen van de raad van commissarissen met externe belanghebbenden (huurders, gemeenten, andere organisaties) in de periode 2015-2018

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woonforte is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie etc.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

Ambities

De commissie beziet ook de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de visitatiecommissie in het licht van de externe opgaven.

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie aansluiten bij de opgaven.

In de volgende tabel wordt weergegeven welke prestaties de corporatie heeft gerealiseerd in de visitatieperiode en welke opgaven en ambities daarbij horen.

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



Stichting WoonForte

L0565

Woningmarktregio Holland Rijnland

Inleiding

In de prestatie-monitor van WoonForte wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van WoonForte.

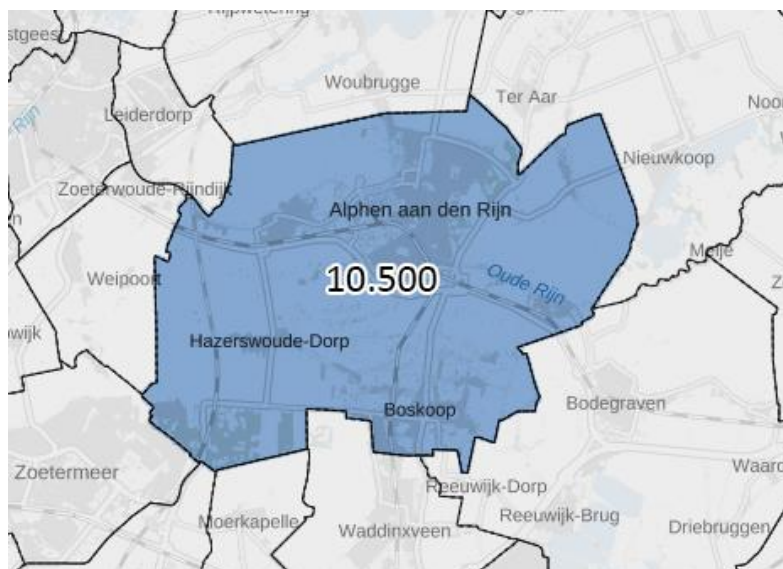
De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van WoonForte de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van WoonForte ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van WoonForte



Woningen ultimo 2018	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
Gemeente Alphen aan den Rijn	10.007	493	10.500
Totaal	10.007	493	10.500

Bron: dVi 2017

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van

1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

WoonForte heeft geen prestatieafspraken of samenwerkingsverbanden op regionaal niveau.

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien met welke gemeenten WoonForte prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Prestatieafspraken ambitiedocument 2015 – 2016 Alphen aan den Rijn				
Meerjarige prestatieafspraken gemeente Alphen aan de Rijn 2015 - 2016				

Meerjarige prestatieafspraken gemeente Alphen aan de Rijn 2017 - 2021				
Prestatieafspraken gemeente Alphen aan den Rijn 2017				
Prestatieafspraken gemeente Alphen aan den Rijn 2018				

WoonForte is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Samenwerkingsovereenkomst WonenCentraal en vereniging Huurdersraad Albaniae				
Samenwerkingsovereenkomst huurdersvereniging SAVAH en Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop				
Convenant Woonruimteverdeling Holland Rijnland				
Convenant voorkoming huisuitzetting				
Overeenkomst gegevensuitwisseling tussen gemeente Alphen aan den Rijn en WonenCentraal				
Samenwerkingsovereenkomst Buurtbemiddeling tussen Participe, gemeente Alphen aan den Rijn, WonenCentraal, Trifolium, de politie, en Habeko				
Convenant informatie-uitwisseling integrale aanpak hennepkwekerijen				
Convenant veiligheidshuis Hollands Midden				
Convenant Zorgnetwerken OGGZ Zuid-Holland				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

De prestatieafspraken tussen Woonforte en gemeente Alphen aan den Rijn behandelen de relevante onderwerpen en de afspraken zijn SMART. In de afspraken staat aangegeven welke partijen meedoen, en welke partij de trekker is en welke de volgers. Daarnaast zijn de afspraken ook grotendeels concreet; de doelstellingen zijn gekwantificeerd en daardoor meetbaar.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

In de afspraken is vastgelegd welke partij het initiatief neemt en welke partijen volgen. Bij enkele afspraken is ook vastgesteld wat de prestaties zullen zijn per corporatie, maar op de uitsplitsing per corporatie na en de taakverdeling is niet duidelijk wat elke partij specifiek bijdraagt. In de biedingen staat wel wat de corporatie specifiek verwacht van de gemeente, maar dit is in mindere mate opgenomen in de prestatieafspraken.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

Woonforte en haar voorgangers (WonenCentraal en Stichting Trifolium) hebben overlegd met de gemeente en de huurdersorganisatie met als doel het opstellen van prestatieafspraken. Hier heeft de corporatie waar nodig experts bij betrokken. Verder zijn er geen bijzondere initiatieven genomen.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Er zijn verder geen andere partijen betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Alleen de huurdersorganisaties en de gemeente waren hierbij betrokken.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De drie partijen betrokken bij de prestatieafspraken overleggen tweemaal per jaar. In het begin van het jaar om de afspraken van het jaar ervoor te evalueren, en aan het eind van het jaar om het opstellen van de volgende prestatieafspraken voor te bereiden. Daarnaast komen zij ook elk kwartaal bij elkaar om ontwikkelingen uit te wisselen en voortgang te monitoren van de prestatieafspraken. Hier worden (procedurele) hindernissen opgelost, indien van toepassing.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

-

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Alphen aan den Rijn zijn in de verschillende jaren als volgt ingedeeld:

Meerjarenafspraken:

Indeling / thema's gemeente Alphen aan den Rijn	
2015 - 2016	2017 - 2021
	Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit

Jaarlijkse afspraken:

Indeling / thema's gemeente Alphen aan den Rijn	
2017	2018
Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit	Betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden door variatie Participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving Aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan. Bij de realisatie is ervoor gekozen om alleen te kijken naar de jaarlijkse afspraken en niet naar de meerjarige afspraken; de jaarlijkse afspraken zijn concreter en nemen de onderwerpen uit de meerjarige afspraken mee.

Afspraken m.b.t. betaalbare sociale huurvoorraad met keuzemogelijkheden voor variatie		
Prestatieafspraken 2017		
Woonforte bouwt 11 woningen aan de concertweg in 2017.	Zie tabel 2. De woning zijn wel gebouwd in 2017, maar opgeleverd begin 2018.	✓
De gemeente en de corporaties geven invulling voor nieuwe sociale	Staan beleid.	✓

huurwoningen op locaties van maart tot april 2017.		
Er worden nieuwe afspraken gemaakt over het huurbeleid 2017 in maart 2017 met de huurdersorganisaties.	Er zijn nieuwe afspraken gemaakt.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties monitoren het passend toewijzen elk half jaar, en in het BO najaarsoverleg wordt het passend toewijzen geëvalueerd.	Conclusie: Geen aanpassing van het beleid nodig.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties zullen de monitoring slaagkansen uitwerken in september 2017.	Evaluatie passend toewijzen Q1, Q2, Q3, Q4 2016 + eerste half jaar 2017. Monitoring slaagkansen is onderdeel van evaluatie geweest. Afspraak prestatieafspraken is daarmee gewijzigd ingevuld.	✓
De corporaties en huurdersorganisaties passen het beleid van passend toewijzen 2017 aan in maart 2017.	Zie tabel 5.	✓
Woonforte liberaliseert 33 huurwoningen (stationslocatie Toor).	Er zijn 30 vrije sector woningen aangeboden in Toor. https://www.woonforte.nl/home/Nieuwbouw/Toor/Toor-Vrije-sector-woningen-in-Toor.html	✓
Woonforte verkoopt circa 144 woningen.	Zie tabel 2. Er zijn 169 woningen verkocht, dat is circa 144.	✓
Het aantal woningen voor lokaal maatwerk wordt voor 2017 vastgesteld op maximaal 165 woningen.	Standaard beleid.	✓
Lokaal maatwerk nieuwbouw wordt doorlopend toegepast.	Standaard beleid.	✓
Prestatieafspraken 2018		
Woonforte begint aan de bouw van de volgende woningen in 2018: - 11 eengezinswoningen aan de Concertweg - 12 eengezinswoningen in Waterrijk-West	Zie tabel 2. De woningen aan de Concertweg en Waterrijk-West zijn in uitvoering.	✓
De gemeente en corporaties bieden ruimte aan sociale huur op nieuwe woningbouw locaties. Samen worden mogelijkheden verkend om sociale woningbouw te realiseren. De gemeente is hierbij de trekker.	Standaard beleid.	✓
De corporaties zorgen dat de verkoopaantallen en overheveling van DAEB-woningen naar de vrije sector de groei van de woningvoorraad met	Zie tabel 3. Er is sterk geremd op de verkoop en gekozen voor een saldering op de groei. Bij de splitsing DAEB – niet DAEB is een beperkt aantal woningen, die al geoord waren als Niet-DAEB overgeheveld naar Niet-DAEB. Daarna zijn er	✓

500 woningen tot 2022 niet in de weg staat.	geen woningen meer overgeheveld naar NIET-DAEB, maar vallen er omgekeerd wel woningen terug van Niet-DAEB naar DAEB.	
De corporaties en huurderorganisaties maken in maart 2018 afspraken over de jaarlijkse huurverhoging. Hierbij is de corporatie de trekker.	Uitgevoerd.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties monitoren het passend toewijzen elk half jaar, en in het BO najaarsoverleg wordt het passend toewijzen geëvalueerd.	Het passend toewijzen wordt gemonitord.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties zullen de monitoring slaagkansen uitwerken in mei 2018. De slaagkansen voor de primaire en secundaire doelgroep worden in kaart gebracht, met onderscheid naar iedere kern. Indien nodig worden daarop in overleg passende maatregelen genomen.	Indicator slaagkansen is steeds in jaarafspraken opgenomen, waarmee de ontwikkeling per jaar is gevolgd en eventuele maatregelen in de jaarafspraken zijn opgenomen.	✓
Toepassing lokaal maatwerk nieuwbouw tot maximaal 50% van de toewijzingen, zodat lokaal woningzoekenden kunnen doorstromen. Per project maken de corporaties afspraak met de huurders wie ervoor in aanmerking komt. De corporaties zijn hierbij de trekker.	Woonforte maakt over lokaal maatwerk afspraken met de gemeente.	✓
In april 2018 vinden experimenten plaats om de doorstroming van oudere huurders vanuit eengezins-huurwoningen te stimuleren. In het bijzonder de personen die door hun inkomen niet tot de sociale doelgroep behoren. De corporaties zijn hierbij trekker.	Doorstroming van ouderen wordt gestimuleerd.	✓

Afspraken m.b.t. participatie van bewoners gericht op behoud vitale, veilige en gezonde woonomgeving		
Prestatieafspraken 2017	Prestatie	
In december 2017 dienen de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties het initiatief zelfbeheer in.	Er is gestart met een traject voor zelfbeheer, maar huurders blijken hier niet warm voor te lopen.	✓

Woonforte zet continu medewerkers in voor participatie.	Standaard beleid.	✓
Woonforte stelt samen met de gemeente en Huurdersraad Albaniana een buurtvisie op voor het Rode Dorp in september 2017.	Er is geen buurtvisie opgesteld voor het Rode Dorp in september 2017. Er wordt wel aan gewerkt met de huurders en de gemeente, onder andere door gesprekken te voeren en informatiebijeenkomsten te houden.	✗
Wijkschouwen worden doorlopend uitgevoerd.	Standaard beleid.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties stellen een visie voor de opgave van levensloopbestendig wonen op in december 2017.	Er is geen visie over levensloopbestendig wonen opgesteld. Als alternatief is door de gemeente in samenwerking met corporaties en onder begeleiding van extern bureau in 2018 en 2019 een huisvestingsplan senioren opgesteld.	✗
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties stellen een convenant uitvoering WMO op in de 2 ^e helft van 2017.	Er is geen WMO-convenant opgesteld. Er lopen wel gesprekken voor een nieuw convenant.	✗
Prestatieafspraken 2018	Prestatie	
De corporaties, huurders en gemeente signaleren en monitoren of er een goed functionerend zorgnetwerk is. Dat betekent dat: <ul style="list-style-type: none"> - Huurders die zorg nodig hebben die zorg krijgen. - Overlast zoveel mogelijk voorkomen wordt. - Zorgbehoevenden worden gesignaleerd. Hierbij is de gemeente trekker.	Standaard beleid.	✓
Bij blijvende ernstige overlast van huurders kan bestuurlijk worden ingegrepen. Hierover maken de gemeente en corporaties in 2018 samenwerkingsafspraken. Hierbij is de gemeente de trekker.	In juni 2018 wordt gestart met een nieuwe APV.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties zetten gebiedsadviseurs gericht in ten behoeve van een veilige en schone leefomgeving. Wijkschouwen worden uitgevoerd in drie wijken of kernen.	Wijkschouwen gebeurt met behulp van een app.	✓
Het rode dorp wordt in 2018 herstructureerd.	Standaard beleid.	✓
De aanpak voor project Blijvend thuis wordt vormgegeven in het eerste kwartaal van 2018. Het doel is dat bewoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en meedoen in de Alphense samenleving,	Plan is opgesteld voorjaar 2016. De uitvoering ervan is in onderdelen opgepakt.	✓

waar nodig met begeleiding en ondersteuning. Het gaat dus bij uitstek om preventie; voorkomen dan wel uitstellen dat bewoners zich niet meer zelfstandig thuis kunnen redden. Hierbij is de gemeente de trekker en de corporatie de volger.		
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties stellen een convenant uitvoering WMO op. Hierbij is de gemeente de trekker.	Er is geen WMO-convenant opgesteld.	X

Afspraken m.b.t. aandacht voor een (sociale) huurvoorraad met toekomstbestendige kwaliteit		
Prestatieafspraken 2017		
De corporaties, gemeente en huurdersorganisaties stellen in de 2 ^e helft van 2017 een plan op voor de herstructurering en verduurzaming van het Rode Dorp.	Het plan van aanpak voor de herstructurering van het Rode Dorp staat in de geplande activiteiten voor 2019.	X
In december 2017 werkt Woonforte aan kwaliteitsverbetering in: <ul style="list-style-type: none"> - 54 woningen aan de Preludeweg e.o. - 48 woningen in de P.Floriszstraat - 24 woningen in de Tolstraat - 23 woningen in de J. van Damsstraat - 58 woningen in de N. Beetsstraat 	De renovatie aan de N. Beetsstraat en J. van Damsstraat is uitgevoerd. De renovatie aan de P.Floriszstraat is gestart in 2017. Daarnaast zijn 112 woningen Cantatestraat (= Preludeweg e.o). gerenoveerd in 2017. Daarnaast is de renovatie van 54 woningen in het Klaverblad opgeleverd in 2017. De woningen in de Tolstraat zijn niet gerenoveerd maar op heroverweging gezet.	X/v
In december 2017 werkt Woonforte aan de uitfasering van openverbrandingstoestellen in 180 woningen.	In 2017 zijn 55 open verbrandingstoestellen vervangen.	X
Woonforte voorziet de plaatsing van 125 nieuwe zonnepanelen in 2017.	In 2017 zijn zonnepanelen geplaatst bij de woningen aan het Klaverblad: 54 woningen met op iedere woning 6-8 panelen per woning.	v
Prestatieafspraken 2018		
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties gaan in dialoog over de routekaart naar een CO2-neutrale woningvoorraad. Hierbij zijn de corporaties trekker.	Routekaart is besproken met gemeente en huurdersorganisatie tijdens themasessie duurzaamheid in kader van prestatieafspraken. Met huurdersorganisatie en Woonbond is afzonderlijke verkenning uitgevoerd.	v
Het Rode Dorp wordt verduurzaamd. Het doel is om de wijk gasloos te maken. Hierbij is Woonforte de trekker.	Het plan van aanpak voor de herstructurering van het Rode Dorp	X

	staat in de geplande activiteiten voor 2019.	
In 2018 werkt Woonforte aan kwaliteitsverbetering in: <ul style="list-style-type: none"> - 58 woningen in de Vinkebuurt - 99 woningen in Akkerwinde 	In 2018 zijn de 48 woningen van de P. Floriszstraat opgeleverd die in 2017 opgeleverd zouden moeten worden. De woningen aan de Vinkebuurt zijn eind 2018 nog in uitvoering. De woningen van de Akkerwinde zijn niet gerenoveerd, maar in voorbereiding voor een vergaande BENG renovatie.	X
In december 2018 werkt Woonforte aan de uitfasering van openverbrandingstoestellen in 247 woningen.	Begin 2019 wordt er gewerkt aan uitfasering van minstens 12 openverbrandingstoestellen, waarbij gebruik wordt gemaakt van rechtsprocedures aangezien niet alle huishoudens toestemming hebben gegeven.	X
Woonforte voorziet de plaatsing van 500 nieuwe zonnepanelen in 2018.	Er zijn zeker wel 500 nieuwe zonnepanelen geplaatst. Per woning worden er tussen de 6 en 14 panelen geplaatst. Maar Woonforte had zelf 500 woningen voor ogen.	✓
De gemeente, corporaties en huurdersorganisaties werken aan een pilot inzet energicoaches gemeentebreed. Hierbij is de gemeente trekker.	Er is geen pilot inzet energicoaches geweest.	X

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van WoonForte zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:				
	2014	2015	2016	2017	2018
Trifolium: Strategisch Beleidsplan 2014 - 2017					
WonenCentraal: Missie, Visie en Strategie 2015 - 2024					
Trifolium: Strategisch Voorraadbeleid 2015 - 2025					
WonenCentraal Huurbeleid 2016					
Woonforte Portefeuilleplan					

Een overzicht van de ambities van WoonForte staat in haar portefeuilleplan tot 2022:

Woonforte beperkt zich bij investeringen tot de gemeentegrenzen van Alphen aan den Rijn.

Woonforte beperkt zich bij investeringen in beginsel tot de kernen Alphen aan den Rijn, Boskoop, Zwammerdam en Aarlanderveen.

Woonforte is binnen het zo beperkte werkgebied de enige woningcorporatie en aanspreekbaar voor alle VHV-opgaven die tot het werkdomein van woningcorporaties kunnen worden gerekend. (MVS) Binnen dat gebied en voor die VHV-opgaven moet de sociale woningvoorraad van Woonforte in de periode 2018-2022 met circa 500 woningen groeien.

In deze periode beperkt Woonforte de verkoop van sociale huurwoningen zolang er onvoldoende mogelijkheden (locaties/plannen) zijn om te groeien.

Als Woonforte de kans krijgt om meer (gewenste) woningen in portefeuille te krijgen door aan de andere kant meer (minder noodzakelijke) woningen te verkopen, doet Woonfort dat.

Woonforte sloop geen woningen tenzij dat technisch nagenoeg onvermijdelijk is:

- En renovatie daarvoor geen (financieel en kwalitatief) redelijk alternatief biedt;
- En/of wanneer substantiële verdichting en/of verbetering van de buurt mogelijk is.
- Of wanneer sloop voorwaardelijk is voor overstijgende wijkontwikkeling.

Primair en structureel is er behoefte aan eengezinswoningen en ruime, gunstig gelegen en geprijsde appartementen. Ten behoeve van maximale doorstroming en een in de toekomst evenwichtiger portefeuille. Als er op één locatie een keuze is, of als er gekozen moet worden tussen locaties kiest Woonforte voor deze typen woningen.

Op centrale locaties (centrum, stationsgebied, Rijnhaven) wordt gekozen voor hoogbouw / geconcentreerde appartementen en daarbuiten waar mogelijk voor eengezinswoningen, eventueel in combinatie met beperkte appartementengebouwen nabij buurtcentra.

Woonforte neemt vooralsnog aan dat met De Jozef, de Laan der Continenten in voldoende mate te voorzien in specifieke korte termijn vraag, van starters/ jongeren en spoedzoekers. In aanvulling daarop wordt alleen nog met de gemeente gezocht naar een geschikte locatie voor 30-50 echt tijdelijke woningen ("Tiny Houses").

Woonforte investeert bij meerdere vergelijkbare opties bij voorkeur op locaties waar:

- In de omgeving relatief weinig sociale huur is;
- De investering bijdraagt aan de ontwikkeling van de locatie en omgeving;
- In potentie bovengemiddelde waardegroei op termijn verwacht kan worden
- De realisatie van naar verhouding wat grotere aantallen woningen mogelijk is

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties WoonForte

TABEL 1: Het bezit van WoonForte

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	Tri: 1.894 WoC: 8.167	Tri: 1.909 WF: 8.353	10.327	10.243
# Onzelfstandige wooneenheden	Tri: 0 WoC: 273	Tri: 0 WF: 14	14	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	-	Tri: 0 WF: 259	135	257
# Totaal woongelegenheden	Tri: 1.894 WoC: 8.440	Tri: 1.909 WF: 8.626	10.476	10.500
% Eengezinswoningen	Tri: 37% WoC:34%	Tri: 37% WF: 34%	35%	35%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	Tri: 40% WoC:23%	Tri: 40% WF: 22%	24%	24%
% Meergezinsetagebouw met lift	Tri: 16% WoC:15%	Tri: 16% WF: 15%	16%	41%
% Hoogbouw	Tri: 7% WoC:25%	Tri: 7% WF: 26%	24%	
% Onzelfstandig	Tri: WoC:3%	Tri: 0% WF: 3%	1%	0
# Garages	Tri: 44 WoC: 332	Tri: 44 WF: . 676	826	960
# Maatschappelijk vastgoed	-	Tri: 0 WF: 30	29	30
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	Tri: 6 WoC: 75	Tri: 7 WF: 239	233	148
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB				
# Overig bezit	Tri: 0 WoC: 311	-	-	0
# Verhuureenheden ongewogen	Tri: 1.944 WoC: 9.158	Tri: 1.960 WF: 9.571	11.564	11.638

Bronnen: dVi 2015, 2016, 2017, 2018

TABEL 2: Mutaties in het bezit van WoonForte

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	Tri: 6 WoC: 57	Tri: 1 WF: 30	69	34
Collectief verkocht	Tri: 0 WoC: 0	Tri: 0 WF: 0	0	
Gesloopt	Tri: 0 WoC: 0	Tri: 0 WF: 0	36	0
Nieuwbouw	Tri: 0 WoC: 4	Tri: 16 WF: 142	152	53
Aankoop	Tri: 0 WoC: 3	Tri: 0 WF: 74	4	47

Bronnen:

Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016

Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017, jaarverslag 2018, dVi2018, gegevens corporatie

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van WoonForte

	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	Tri: 435 WoC: 778	Tri: 463 WF: 941	1.363	1.246
Betaalbaar laag	Tri: 1.124 WoC: 5.183	Tri: 1.095 WF: 5.442	6.701	6.779
Duur t/m lib.grens	Tri: 299 WoC: 1.606	Tri: 331 WF: 1.391	1.534	1.528
Duur boven lib.grens	Tri: 36 WoC: 600	Tri: 20 WF: 579	729	690
Totaal	Tri: 1.894 WoC: 8.167	Tri: 1.909 WF: 8.353	10.327	10.243

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016

Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017, 2018

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door WoonForte**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten	Tri: 119 WoC: 559	Tri: 162 WF: 895	693	768
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	Tri: 116 (97%) WoC: 544 (97%)	Tri: 158 (98%) WF: 738 (82%)	678 (98%)	740 (96%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	Tri: 3 (3%) WoC: 0 (0%)	Tri: 2 (1%) WF: 28 (3%)	0 (0%)	12 (2%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	Tri: 0 (0%) WoC: 15 (3%)	Tri: 2 (1%) WF: 18 (2%)	15 (2%)	16 (2%)
Oordeel Aw	Voldoet aan de norm			

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016

Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017, oordeelsbrief over 2016, jaarverslag 2018, dvi 2018

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door WoonForte**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	491	527
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	490 (99,8%)	521 (98,9%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.		

Bronnen: dVi 2017, jaarverslag 2018

TABEL 6: Huurverhoging door WoonForte

	2015	2016	2017	2018
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	Tri: 1,86% WoC:1,46%	Tri: 1,31% WF: 0,6%	0,28%	0,5%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	Tri:€ 484 WoC:	Tri:€ 495 WF: €474	€521	€534
Gemiddelde huurprijs in verhouding tot de maximaal redelijke huurprijs	Tri: 69% WoC: 74%	Tri: 70% WF: 74%	73%	76%

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016
Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017, jaarverslag 2016, 2017, 2018

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door WoonForte

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	Tri:1% WoC:0,9%	Tri:1% WF: 0,9%	0,9%	0,9%
Huurachterstand in %	Tri: 0,94% WoC: 0,8%	Tri: 0,78% WF: 1,1%	0,87%	0,94%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	Tri: 7 WoC: 14	Tri: 0 WF: 15	15	7

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016
Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017, jaarverslag 2017, 2018

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	Tri: 4% WoC: 1%	Tri: 4% WF: 1%	2%	2%
Jaren 45-59	Tri: 18% WoC: 13%	Tri: 17% WF: 13%	12%	12%
Jaren 60-69	Tri: 18% WoC: 14%	Tri: 18% WF: 13%	14%	14%
Jaren 70-79	Tri: 22% WoC: 34%	Tri: 22% WF: 33%	31%	31%
Jaren 80-89	Tri: 26% WoC: 19%	Tri: 26% WF: 19%	20%	20%
Jaren 90-99	Tri: 7% WoC: 10%	Tri: 7% WF: 10%	10%	10%
Jaren 00-09	Tri: 2% WoC: 4%	Tri: 2% WF: 4%	3%	3%
Jaren 10-19	Tri: 3% WoC: 5%	Tri: 4% WF: 7%	8%	8%
Totaal	Tri: 1.894 WoC: 8.440	Tri: 1.909 WF: 8.626	10.476	10.243

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016

Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017

TABEL 9: Conditie score van het bezit

NEN-2767	2015	2016	2017	2018
1	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 7% WF: 29%	30%	29%
2	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 5% WF: 31%	43%	43%
3	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 0% WF: 18%	22%	23%
4	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 0% WF: 2%	1%	1%
5	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 0% WF: 0%	0%	0%
6	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: % WF: 0%	0%	0%
Onbekend	Tri: 100% WoC: 100%	Tri: 88 WF: 0%	4%	4%

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016

Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, 2017

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	B	-
Instandhoudingsindex	119	-
Technische woningkwaliteit	-	100
Ervaren woningkwaliteit	-	104

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	Tri: B WoC: C	Tri: C WF: B	-	B
Deelscore nieuwe huurders	Tri: 7,6 WoC: 7,2	Tri: 7,4 WF: 8,6	-	7,8
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	Tri: 7,4 WoC: 7,1	Tri: 7,2 WF: 8,0	-	7,4
Deelscore vertrokken huurders	Tri: 7,3 WoC: 6,3	Tri: 7,2 WF: 7,1	-	7,3

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018

TABEL 12: Energie-index bezit WoonForte

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	Tri: 6% WoC: 7%	Tri: 7% WF: 15%	15%	17%
Label B (EI= 1,2-1,4)	Tri: 14% WoC: 17%	Tri: 14% WF: 15%	15%	15%
Label C (EI= 1,4-1,8)	Tri: 29% WoC: 30%	Tri: 29% WF: 30%	30%	32%
Label D (EI= 1,8-2,1)	Tri: 26% WoC: 17%	Tri: 25% WF: 16%	16%	15%
Label E (EI= 2,1-2,4)	Tri: 16% WoC: 18%	Tri: 16% WF: 12%	11%	10%
Label F (EI= 2,4-2,7)	Tri: 8% WoC: 7%	Tri: 8% WF: 8%	7%	6%
Label G (EI > 2,7)	Tri: 2% WoC: 4%	Tri: 2% WF: 6%	4%	4%
Onbekend	Tri: 0% WoC: 0%	Tri: 0% WF: 0%	2%	1%
Gemiddeld label	Tri: 2,14 WoC:	-	-	1,64

Bronnen: Stichting Trifolium Woondiensten Boskoop: dVi 2015, 2016, Aedes Benchmark 2015h
Stichting wonenCentraal/Woonforte: dVi 2015, 2016, jaarverslag 2018

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	Tri: B WoC: B	B
Deelletter energetische prestatie	-	-	Tri: B WoC: C	B
Deelletter CO 2 uitstoot	Tri: A WoC: B	Tri: - WF: B	-	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2015 - 2018