

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



 **procorp**
visitatie woningcorporaties

Woningbouwvereniging Beter Wonen

Rapport Maatschappelijke visitatie Woningbouwvereniging Beter Wonen



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Middenwetering 1
3543 AR Utrecht
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:

drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, voorzitter
S. (Stefanie) Vrieze, algemeen lid
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Utrecht, 14 maart 2019

Voorwoord

Woningbouwvereniging Beter Wonen, hierna te noemen als Beter Wonen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), almede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bij voorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

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

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Inleiding..... | 4 |
| Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie | 8 |
| Recensie..... | 9 |
| Integrale scorekaart..... | 14 |
| Samenvatting | 15 |
| Deel 2 Toelichting op de beoordelingen | 19 |
| 1 Presteren naar Opgaven en Ambities | 20 |
| 1.1 De opgaven in het werkgebied..... | 20 |
| 1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven..... | 21 |
| 1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven..... | 26 |
| 1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities..... | 28 |
| 2 Presteren volgens Belanghebbenden | 30 |
| 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden | 30 |
| 2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden..... | 33 |
| 3 Presteren naar Vermogen | 35 |
| 3.1 Financiële continuïteit..... | 35 |
| 3.2 Doelmatigheid | 38 |
| 3.3 Vermogensinzet..... | 39 |
| 3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen | 39 |
| 4 Governance | 42 |
| 4.1 Besturing..... | 42 |
| 4.2 Intern toezicht..... | 44 |
| 4.3 Externe legitimering en verantwoording..... | 47 |
| 4.4 Totaalscore voor Governance | 49 |
| Deel 3 Bijlagen..... | 50 |
| Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties..... | 51 |
| Bijlage 2: Positionpaper..... | 66 |
| Bijlage 3: Bronnenlijst..... | 66 |
| Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden..... | 71 |
| Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen..... | 72 |

Inleiding

Methodiek 5.0

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

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

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

Onder externe opgaven worden verstaan:

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

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

Ambities

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

Presteren volgens belanghebbenden

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

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

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

Presteren naar Vermogen

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

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

Governance

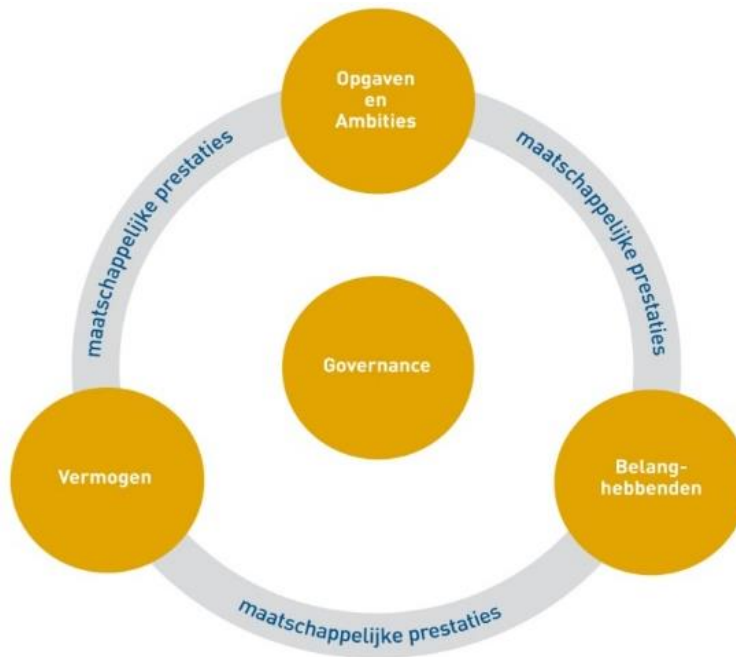
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

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

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

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



De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

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

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

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

| <i>Cijfer</i> | <i>Benaming</i> | <i>Kwantitatieve prestatie</i> | <i>Afwijking</i> |
|---------------|------------------|--|------------------|
| 1 | Zeer slecht | Er is geen prestatie geleverd | Meer dan -75% |
| 2 | Slecht | Er is vrijwel geen prestatie geleverd | -60% tot -75% |
| 3 | Zeer onvoldoende | De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm | -45% tot -60% |
| 4 | Ruim onvoldoende | De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm | -30% tot -45% |
| 5 | Onvoldoende | De prestatie is significant lager dan de norm | -15% tot -30% |
| 6 | Voldoende | De prestatie wat lager dan de nom | -5% tot -15% |
| 7 | Ruim voldoende | De prestatie is gelijk aan de norm | -5% tot +5% |
| 8 | Goed | De prestatie overtreft de nom | +5% tot +20% |
| 9 | Zeer goed | De prestatie overtreft de nom behoorlijk | +20% tot +35% |
| 10 | Uitmuntend | De prestatie overtreft de nom aanzienlijk | Meer dan +35% |

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

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

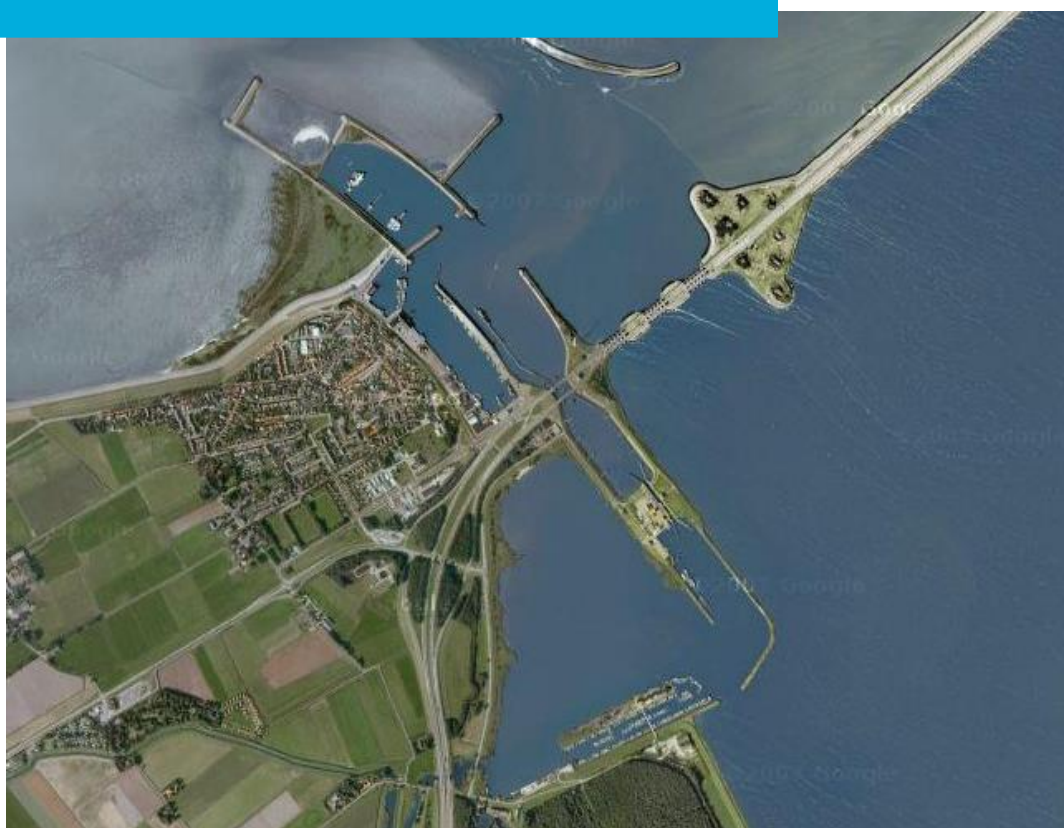
In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 - 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

De directeur-bestuurder is goed in staat gebleken om naar de eigen organisatie te kijken. De leden van de woningbouwvereniging hebben een heel bewuste keuze gemaakt om kleinschalig en zelfstandig te blijven opereren in het werkgebied. Beter Wonen is van de huurders, zo wordt dat 'gevoeld'. Ook al is de governancestructuur door de nieuwe Woningwet gewijzigd, willen de huurders dit zo houden. Door de kleinschaligheid kent Beter Wonen haar huurders goed en weet prima wat er speelt in de kernen en de wijken.

De afgelopen jaren heeft Beter Wonen zich in het bijzonder gericht op de volgende doelstellingen:

- Efficiënte en sobere bedrijfsvoering;
- De vraagdruk op de vrijkomende woningen herstellen;
- Betaalbaarheid van het wonen waarborgen;
- Algehele verbetering van de dienstverlening;
- Investeren in de verstandhouding met belanghebbenden;
- Transitie en verduurzaming van de woningvoorraad;
- Het beperken van de kwetsbaarheid van de werkorganisatie.

Beter Wonen is, nadat de implementatie van de nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode achter de rug was, per 2017 een nieuwe fase ingegaan met een volledige nieuwe raad van toezicht en een directeur-bestuurder. De visitatie markeert dit moment en Beter Wonen is klaar voor een nieuwe fase. Eind 2018 wordt een nieuw strategisch ondernemingsplan vastgesteld.

Bevindingen van de visitatiecommissie

TYPERING CORPORATIE

Woningbouwvereniging Beter Wonen is een traditionele solide sociale volkshuisvester. Opgericht in 1931 als antwoord op de groeiende behoefte aan kwalitatief goede woonruimte als gevolg van de toestroom van arbeiders voor het bouwen van de Zuiderzeewerken. Sindsdien is Beter Wonen bij haar kerntaken gebleven: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen op Wieringen en voor mensen met een laag inkomen of aan mensen die om een andere reden moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. Deze positionering sluit volgens de corporatie naadloos aan bij het motto van de Woningwet: terug naar de basis van de sociale huursector. Voor veel corporaties betekent dit inderdaad terug naar hun kerntaken. Voor Beter Wonen betekent het bij de kerntaken blijven.

Een belanghebbende deed de uitspraak: *"Nog steeds een eilandcultuur; er wordt gewoon óp Wieringen. De mensen zijn eigenwijs en betrokken!"*

De combinatie van lage bedrijfslasten en hoge klanttevredenheid heeft Beter Wonen een AA-waardering opgeleverd, waarmee zij een van de 22 woningcorporaties – van totaal 298 deelnemers – is in Nederland, die deze hoogste waardering hebben behaald.

Het is de eerste keer dat Beter Wonen maatschappelijk wordt gevisiteerd. De corporatie heeft het niet nodig gevonden een visitatie uit te voeren. Beter Wonen was ook geen lid van Aedes.

RIJKSPRIORITEITEN VOLKSHUISVESTING

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Beter Wonen schetst.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

Beter Wonen vindt dat de betaalbaarheid voor haar huurders in combinatie met de lokale woningmarkt vraagt om een gematigd huurbeleid. De wettelijke beleidsruimte voor huurverhoging wordt door Beter Wonen niet ten volle benut. De laatste twee jaren is zelfs geen huurverhoging doorgevoerd. Het huurbeleid van Beter Wonen is gericht op een evenwichtige verhouding tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woning.

Met ingang van 2014 is huurharmonisatie bij woningmutatie toegepast. Hiertoe is voor alle woningen een gewenste huurprijs – de streefhuur - als percentage van de maximaal redelijke huurprijsgrens als uitgangspunt genomen met een maximale huurprijs van € 575 per maand (prijspeil 2017). Bij het bepalen van de streefhuren zijn de woningwaardering, kwaliteit en vraagdruk meegewogen. Beter Wonen heeft voorts het streven dat alle woningen beschikbaar blijven voor de primaire doelgroep – de huurtoeslaggerechtigden.

Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

In 2017 laat Beter Wonen een gemiddelde energie-index van 1,59 – label C - zien voor het bestaande woningbezit. In het voorjaar van 2017 zijn alle woningen voorzien van een geldig energielabel. Beter Wonen vindt dat duurzaamheid verder gaat dan groene energie-indexen alleen. Bij de uitwerking van het duurzaamheidsbeleid wordt zowel de energetische kwaliteit als de gezondheid van de woon- en leefomgeving - zoals het waterniveau in de kruipruimtes van de woningen - van de huurders betrokken. Nieuwbouwprojecten worden energieneutraal ($EPC \leq 0$) gerealiseerd.

Huisvesten van urgente doelgroepen

In overleg met de gemeente Hollands Kroon en de collega-corporaties die ook actief zijn in de gemeente, zijn de taakstellingen voor statushouders in de gehele visitatieperiode ruimschoots gerealiseerd.

Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Beter Wonen heeft als doel huurders te helpen om zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en te wonen in een betaalbare woning, gesitueerd in een prettige woonomgeving binnen Wieringen.

Huurders met een zorgvraag zijn in de eerste plaats zelfverantwoordelijk voor het regelen van woningaanpassingen of het zoeken naar een passende woning. Beter Wonen doet op verzoek van huurders die 75 jaar of ouder zijn, kleinschalige woningaanpassingen aan zonder de kosten hiervoor door te berekenen in de huurprijs. Ook kunnen huurders bij de gemeente terecht voor ondersteuning in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Met de herstructurering van Bijlstraat/Bijldwarsstraat worden levensloopgeschikte energieneutrale woningen toegevoegd in het sociale segment.

ONTWIKKELINGEN BIJ BETER WONEN

De corporatie heeft een aantal woelige jaren achter de rug. Vóór de onderzochte visitatieperiode was er sprake van een groot verschil van inzicht tussen het bestuur en de raad van toezicht als ook incompatibilité d'humeur. Dit heeft geleid tot het aftreden van de raad en vervolgens in de visitatieperiode nog negatieve gevolgen heeft gehad. In een kleine gemeenschap als Wieringen en binnen de vereniging van Beter Wonen, heeft dat voor veel

onrust gezorgd.

Belanghebbenden hebben in de visitatiegesprekken laten weten, dat er bij Beter Wonen de laatste jaren veel interne zaken ten positieve zijn veranderd, zoals de governance en het versterken van de organisatie. De 'luiken' van Beter Wonen zijn weer geopend.

Voorts diende zich een grote verandering aan in de governancestructuur. Als gevolg van de invoering van de nieuwe Woningwet is deze structuur voor Beter Wonen drastisch veranderd. Niet alleen hebben in de algemene ledenvergaderingen forse en scherpe discussies plaatsgevonden, maar ook tussen de huurdersorganisatie en het bestuur van Beter Wonen.

De bevoegdheden van de leden zijn beperkt. Het meerhoofdig bestuur heeft met ingang van 2017 plaats gemaakt voor een directeur-bestuurder. De raad van toezicht, die met drie nieuwe leden in 2017 aantrad, heeft meer bevoegdheden en verantwoordelijkheden gekregen. Dit alles heeft voor Beter Wonen een grote organisatorische impact gehad.

In het jaar 2016 zijn, naast de wijzigingen van de nieuwe wet- en regelgeving, ook veel nieuwe maatregelen binnen de organisatie geïmplementeerd en processen zijn aangepast en geoptimaliseerd. Ondanks al deze veranderingen was de volle aandacht van de medewerkers voor de maatschappelijke en volkshuisvestelijke taken onverminderd aanwezig.

SOLIDE FINANCIËLE POSITIE

In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door de externe toezichthouders, die beide een positief oordeel hebben verstrekt en geoordeeld dat de corporatie voldoet aan de toezichteisen voor kasstromen en vermogen.

Beter Wonen gaat zorgvuldig om met het vermogen dat gedurende het bestaan van de corporatie is opgebouwd. Beter Wonen mijdt ten alle tijden onnodige en onaanvaardbare risico's. Beter Wonen zoekt dus geen grenzen van de financiële ratio's op, maar hanteert eigen normen voor deze ratio's, die hoger zijn vastgesteld dan die van de externe toezichthouders, de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. In de visitatieperiode is met de gerealiseerde kostenbeheersing van de bedrijfslasten het mogelijk gebleken om met een gematigd huurbeleid een financieel gezonde bedrijfsvoering te voeren waarin tevens voldoende investeringscapaciteit is om de volkshuisvestelijke veranderopgave te kunnen financieren.

De commissie heeft grote waardering voor Beter Wonen met het behalen van een A-waardering op het onderdeel bedrijfslasten van de Aedes benchmark in de jaren 2017 en 2016.

BELANGHEBBENDEN ZIJN BELANGRIJK

Beter Wonen kent sinds jaar en dag Huurdersbelangenvereniging Wieringen met een sterk, betrokken en mondig bestuur. Er zijn, zoals eerder is gememoreerd, tussen het bestuur en huurdersorganisatie stevige discussies gevoerd over volkshuisvestelijke en organisatorische onderwerpen. Het is jammer te moeten constateren dat de activiteiten van de huurdersorganisatie eind 2017 zijn gestaakt, omdat er na veelvuldige pogingen geen nieuwe leden geworven konden worden voor het bestuur.

Voor het oordeel van de huurders over de kwaliteit van de dienstverlening is een onderzoek door Aedes benchmark uitgevoerd, waarvoor ook een deel van de huurders van Beter Wonen persoonlijk is benaderd. Dit heeft Beter Wonen een A-waardering opgeleverd.

De gemeente ziet graag een nauwere samenwerking met Beter Wonen. Met de komst van de nieuwe Woningwet ontstonden nieuwe werkverhoudingen tussen gemeente, huurders en

corporatie met betrekking tot het gezamenlijk maken van prestatieafspraken. In Hollands Kroon heeft dit zijn beslag gekregen in de eind 2016 vastgestelde prestatieafspraken.

GOVERNANCE

De nieuwe Woningwet en de Governancecode zijn aan het einde van de visitatieperiode geïmplementeerd: statuten, reglementen en beleidsdocumenten zijn aangepast.

De commissie is van oordeel dat de inrichting van de planning- en controlcyclus - van strategisch ondernemingsplan naar jaarplannen en daarop sturen en verantwoorden - beter kan. Tijdens de visitatiegesprekken kwam naar voren dat een nieuw ondernemingsplan en een actueel toetsingskader aanstaande zijn.

Op het gebied van de zelfevaluatie en naleving governancecode kan Beter Wonen nog terrein winnen. De nieuwe raad van toezicht heeft in de visitatiegesprekken gemeld aandacht te hebben voor deze onderwerpen.

Ten aanzien van de externe legitimatie kan Beter Wonen een verbeterslag maken. Beter Wonen kan de belanghebbenden meer betrekken bij beleidsvorming en kan met hen de dialoog voeren over de uitvoering van dit beleid. Alle belanghebbenden hebben in de visitatiegesprekken aangegeven dat zij hiertoe bereid zijn.

De openbare verantwoording geschiedt door relevante documenten als jaarverslag, allerlei governance-documenten op de website te plaatsen of anderzijds te publiceren. Jaarlijkse wordt een infographic van het jaarverslag verspreid onder alle huurders en/of uitgebreid aandacht besteed in het bewonersblad.

STERKE PUNTEN

- Focus op Wieringse situatie, kleinschalig, betrokken en bereikbaar.
- Een AA-beoordeling van lage bedrijfslasten en kwaliteit van dienstverlening in de Aedes benchmark.
- Betrouwbare en toegankelijke corporatie.
- Klantvriendelijke organisatie met het oog op huurdersbelangen.
- Financieel zeer gezond met een huurdersvriendelijk huurbeleid.
- Scoort zeer goed op klanttevredenheid.

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

- De inrichting van de planning- en controlcyclus is nog niet goed op orde. Beter Wonen zou een actuele visie vast dienen te leggen op haar eigen positie en toekomstig functioneren, die voorts vertaald worden naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Beter Wonen heeft al een rapportagesysteem die op onderdelen uitgebreid kan worden. Het risicomanagement kan verder worden ontwikkeld.
- Betrek belanghebbenden bij het opstellen van het nieuwe strategisch ondernemingsplan.
- Visie ontwikkelen op zorg en woningen samen met gemeente en zorgpartijen. Een kwart van het huurdersbestand is inmiddels ouder dan 75 jaar. Beter Wonen zal de komende jaren een 'antwoord' moeten hebben op de toekomstige huisvesting van deze ouderen.
- De corporatie in de persoon van de directeur-bestuurder kan goed 'verbinden'. Volgens belanghebbenden mag de corporatie zich veel meer zichtbaar maken! De passie voor volkshuisvestelijke onderwerpen mag meer tevoorschijn komen. De missie van Beter Wonen kan volgens belanghebbenden beter worden uitgedragen.

- Neem vaker het initiatief tot het leggen van contacten met bewoners en leden van de vereniging. De Huurdersbelangenvereniging Wieringen moet op alle mogelijke manieren bijgestaan worden om deze organisatie te laten voortbestaan. De huurders kunnen niet ontbreken in het tripartite overleg met de gemeente en de corporatie voor het bepalen en afspreken van de SMART-geformuleerde doelstellingen voor de toekomstige maatschappelijke prestaties van Beter Wonen.
- Het duurzaam maken van de woningen. De komende jaren zal Beter Wonen fors moeten investeren in de kwaliteit en duurzaamheid van haar woningbezit. Wees proactief en innovatief en heb een open vizier naar kansen die voorbij komen en zoek de samenwerking, zo laten vele belanghebbenden weten.
- Als de Governancecode volledig wordt onderschreven, moet een corporatie daar ook naar handelen. Zorg dat huurders, gemeente en overige belanghebbenden via diverse communicatiekanalen kennis kunnen nemen van de gerealiseerde prestaties van Beter Wonen. De website zal ook meer informatie moeten geven over het gerealiseerde beleid van Beter Wonen en de doelstellingen op korte en lange termijn.
- Beter Wonen laat weten dat zij de keuze heeft gemaakt voor zelfstandigheid en kleinschaligheid in haar werkgebied. Dat laat volgens de commissie onverlet de mogelijkheden te onderzoeken voor – verdergaande - samenwerking met de collega-corporaties. Er wordt overigens al samengewerkt, maar dit is vooral praktisch ingestoken en wordt afhankelijk van een thema geïnitieerd. Beter Wonen zou een strategische visie op deze samenwerking kunnen ontwikkelen.

Integrale scorekaart

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | Eindcijfer per perspectief |
|--|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|--------|----------------------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Presteren in het licht van de opgaven | 7,5 | 7,0 | 7,3 | 7,0 | 7,0 | | 7,2 | 75% | 6,9 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 6,0 | 25% | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | | | | |
| Prestaties | 7,3 | 6,9 | 7,2 | 7,2 | 7,0 | | 7,1 | 50% | |
| Relatie en communicatie | | | | | | | 7,5 | 25% | 7,2 |
| Invloed op beleid | | | | | | | 7,1 | 25% | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | | |
| Financiële continuïteit | | | | | | | 8,0 | 30% | |
| Doelmatigheid | | | | | | | 8,0 | 30% | 7,7 |
| Vermogensinzet | | | | | | | 7,0 | 40% | |
| Governance | | | | | | | | | |
| Besturing | Plan | | | | | 5,0 | 5,3 | 33% | 5,6 |
| | Check | | | | | 6,0 | | | |
| | Act | | | | | 5,0 | | | |
| Intern toezicht | Functioneren RvC | | | | | 5,7 | 5,6 | 33% | |
| | Toetsingskader | | | | | 6,0 | | | |
| | Toepassing Gov. code | | | | | 5,0 | | | |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie | | | | | 6,0 | 6,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | | 6,0 | | | |

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Samenvatting

Profiel

Beter Wonen is een kleine woningcorporatie, werkzaam in de gemeente Hollands Kroon. Beter Wonen is opgericht in 1931 als antwoord op de groeiende behoefte aan kwalitatief goede én betaalbare woonruimte door de toestroom van arbeiders aan de Zuiderzeewerken. Bijna 90 jaar later is haar missie nog steeds om ervoor te zorgen dat de huidige én toekomstige huurders Beter Wonen beter kunnen wonen.

Het missiestatement van Beter Wonen luidt:

Wonen is een primaire levensbehoefte en draagt daarmee in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van het leven. Beter Wonen wil daaraan bijdragen met een passend woningaanbod voor iedereen, maar steunt daarbij vooral hen die om financiële, maatschappelijke of gezondheidsredenen minder makkelijk in de eigen huisvestingsbehoeften kunnen voorzien.

Organisatie

Beter Wonen heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van toezicht. De raad bestaat uit drie leden, twee vrouwelijk en een mannelijk, van wie er een is voorgedragen door Huurdersbelangenvereniging Wieringen. Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2017 11, het aantal fte's 8,1.



Gemeente Hollands Kroon, BAG

Woningvoorraad

De woningvoorraad kenmerkt zich door het accent op eengezinswoningen. Eind 2017 bedroeg de sociale woningvoorraad 1.063 woonegelegenheden. Daarmee bezit Beter Wonen ongeveer 28% van het totale woningbestand op Wieringen.

Werkgebied

Het kernwerkgebied van Beter Wonen bestrijkt de voormalige gemeente Wieringen – sinds 1 januari 2012 gemeente Hollands Kroon - met als belangrijkste dorpskernen Hippolytushoef en Den Oever.

In 2016 zijn de woningmarktregio's vastgesteld door de minister voor Wonen. Beter Wonen is ingedeeld in de woningmarktregio Noord-Holland Noord, bestaande uit 287.257 huishoudens verspreid over 18 gemeenten en 13 corporaties.

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

Beter Wonen heeft op dit prestatieperspectief een 6,9 gescoord. Beter Wonen voldoet zowel aan de passendheidsnorm, waarbij de corporatie 95% of meer van de huishoudens met een recht op huurtoeslag woningen heeft toegewezen met een huur onder de vigerende aftoppingsgrenzen, zowel aan de staatsteunnorm, waarbij de toewijzingen van woningen met een maandhuur tot € 710,68 (prijspeil 2017) voor meer dan 90% zijn gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 35.739 / €39.874.

Sinds april 2016 heeft Beter Wonen zich aangesloten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Woonmatch Kop van Noord- Holland, welke door vrijwel alle omliggende corporaties wordt gebruikt. Sinds de deelname aan Woonmatch is de leegstand wegens marktomstandigheden en daarmee de huurdering beduidend afgenomen. Er is een duidelijke stijging van het aantal reacties op beschikbare woningen.

Beter Wonen heeft een huurbeleid dat is gericht op een evenwichtige verhouding tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woning. Het streven is dat alle woningen beschikbaar blijven voor de primaire doelgroep. Er wordt door Beter Wonen een zorgvuldige afweging gemaakt tussen investeringen in kwaliteit van de woningen en huurprijzen. De woningvoorraad wordt kwalitatief op peil gehouden, maar dit mag niet tot gevolg hebben dat de huur daardoor stijgt tot boven de aftoppingsgrenzen. Op het huurdersoordeel van de Aedes benchmark heeft Beter Wonen in 2017 en in 2014 een A-waardering behaald en in 2015 een B-waardering.

In 2016 heeft Beter Wonen een conditiemeting conform de NEN 2767 voor een groot gedeelte van het woningbezit laten uitvoeren. Beter Wonen onderzoekt hoe zij tot een versnelling van de duurzaamheidsambities kan komen.

Er is in de visitatieperiode intensief gewerkt aan de herstructurering van het woningcomplex aan de Bijlstraat/Bijldwarsstraat in Hippolytushoef, waar inmiddels levensloopbestendige all-electric zijn gerealiseerd.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Beter Wonen een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld ruim voldoende tevreden over de

maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,1 met gelijke scores door de drie verschillende groepen belanghebbenden.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie zijn gemiddeld genomen een 7,5 met geen grote afwijkingen tussen de drie groepen.

De overige belanghebbenden zijn wat minder tevreden over de mate van invloed op het beleid van Beter Wonen.

Enkele aandachts- en verbeterpunten zijn:

- Ontwikkelen van een toekomstvisie.
- Meer invloed op het beleid van de corporatie.
- Verder verduurzamen van de woningvoorraad.
- Meer dialoog met Beter Wonen met de kanttekening dat het altijd van twee kanten moet komen.
- Neem initiatief en laat daarbij zien dat je goed bezig bent.
- Aansluiting woningvoorraad bij veranderende type huurder. In het verlengde daarvan ook het vraagstuk hoe de huurders langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Presteren naar Vermogen

Beter Wonen heeft op dit prestatieperspectief een 7,7 gescoord. Beter Wonen voldoet in ruime mate aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In de gehele visitatieperiode scoort de corporatie ruim boven de gestelde norm vanuit een sterk en solide financieel beleid. Voorts legt de corporatie op prima wijze verantwoording af over haar vermogensbeleid en wordt efficiënt gestuurd op kasstromen. Beter Wonen heeft voor zichzelf zwaardere eisen gesteld dan de externe toezichthouders.

Beter Wonen is een doelmatig werkende, kostenbewuste en efficiënte werkorganisatie en heeft de laatste jaren een aanmerkelijke kostenreductie weten te bewerkstelligen.

Beter Wonen heeft een grote inzet getoond op het verbeteren van de doelmatigheid en de positieve afwijking van de benchmark. De netto bedrijfslasten liggen onder het landelijk gemiddelde. Beter Wonen heeft de afgelopen drie jaar een A-beoordeling in de Aedes benchmark. Met het aantal vhe's per fte scoort Beter Wonen hoger dan het landelijk gemiddelde.

De financiële middelen van Beter Wonen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Beter Wonen houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie voldoende in beeld.

Beter Wonen heeft naar de mening van de commissie ruim voldoende gedaan het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

Governance

Beter Wonen heeft op dit onderdeel het cijfer 5,6 behaald. Het Beleidsplan 2007-2011, waarin de corporatie haar strategie, visie, plannen en voornemens heeft neergelegd, krijgt na het verstrijken van deze periode pas eind 2018 een opvolgend ondernemingsplan. In de tussenliggende periode heeft het bestuur geen nieuw strategisch en actueel beleid geformuleerd. In de visitatieperiode ontbreekt een herijkte visie op de eigen positie en het toekomstig functioneren, zeker op het drastisch veranderde speelveld binnen woningcorporatieland. De corporatie beschikt over een monitoring-en rapportagesysteem voor de volkshuisvestelijke, financiële prestaties en op het terrein van de bedrijfsvoering. Beter Wonen stelt jaarlijks een begroting en een meerjarenbegroting op. De begroting is een

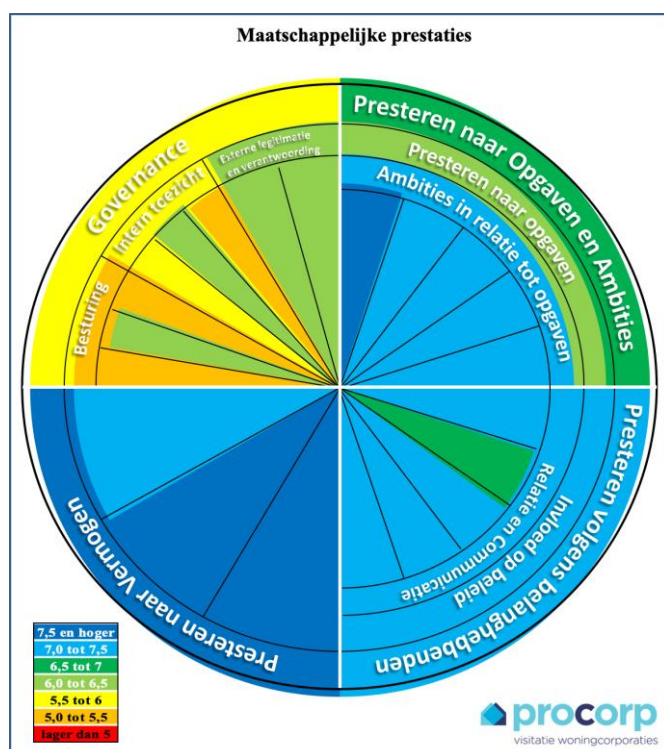
financiële vertaling van het te voeren beleid en neemt een centrale plaats in binnen de beleidscyclus.

De corporatie heeft een aantal onrustige jaren gekend in de eerste jaren van de visitatieperiode, zoals in de recensie al aan de orde is geweest. Het jaar 2017 markeert de ommekeer van de woningbouwvereniging. Met veel positieve energie heeft de organisatie als geheel een nieuwe start gemaakt en daarbij is een nieuw tijdperk ingeluid. De corporatie heeft zich eindelijk weer volledig kunnen richten op de toekomst en het dienen van de belangen van de mensen die op de corporatie zijn aangewezen. De eerste periode van 2014-2016, waarin Beter Wonen met een drielagenstructuur nog een 'conventionele' corporatie. Het was een woningbouwvereniging 'pur sang' voor en door de huurders, waarbij huurders een bestuurlijke en toezichhoudende rol hadden met een grote en sterke rol van de Algemene Ledenvergadering – de huurders - als hoogste orgaan van de corporatie.

Bij de toezichhoudende rol maakt de raad gebruik van een extern en een intern toezichtkader. De werkgeversrol was vanaf 2017 in ontwikkeling en is inmiddels geformaliseerd. Naast de toezichhoudende rol heeft de raad van toezicht ook haar klankbordfunctie vervuld. Er zijn geen zelfreflecties in de visitatieperiode uitgevoerd. De nieuwe Woningwet is, waar nodig, geïmplementeerd; statuten en reglementen zijn aangepast. Alhoewel de gemeente en de huurdersbelangenvereniging van oordeel zijn dat zij zeker invloed hebben op verscheidene beleidsonderdelen, zouden zij deze invloed nog groter en ruimer willen zien. Beter Wonen hanteert in haar jaarlijkse verantwoording met een helder, informatief, duidelijk, zeer goed begrijpelijk en leesbaar jaarverslag.

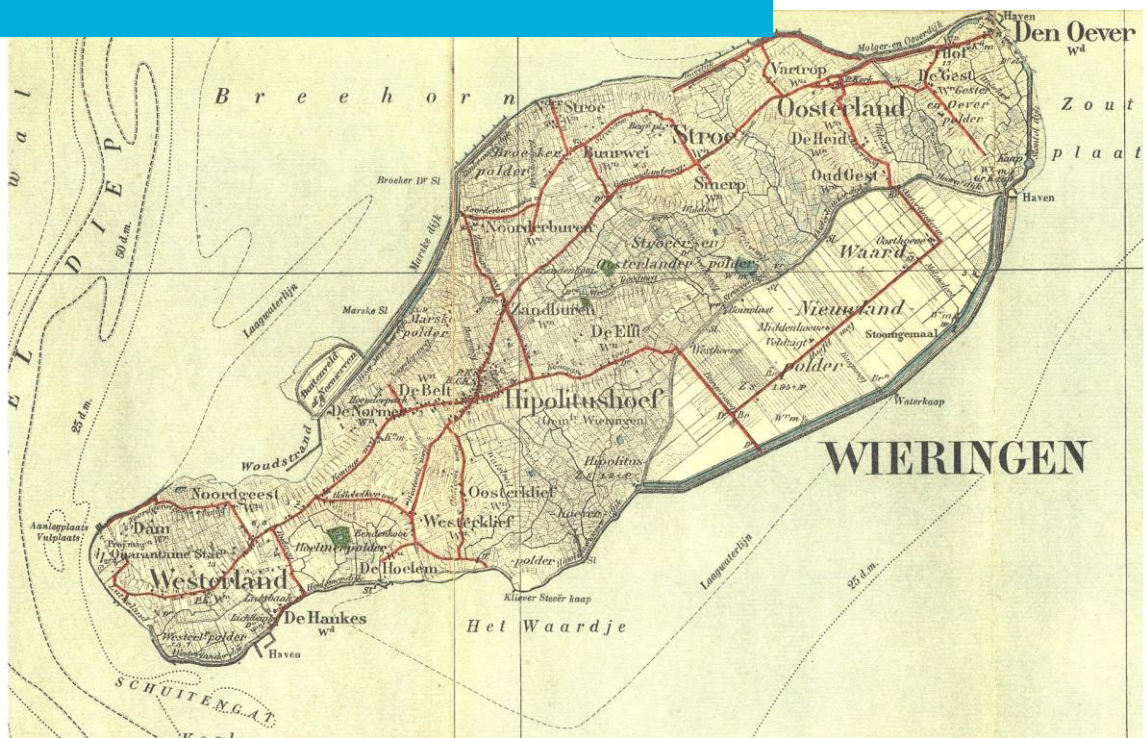
Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

De cijfers die Beter Wonen scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Beter Wonen deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Beter Wonen aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- De manier waarop Beter Wonen de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing).
- De actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast.
- De aansluiting op relevante signalen uit de omgeving.
- De mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In dit hoofdstuk worden de prestatieafspraken van Beter Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied. Prestatieafspraken zijn voor de periode 2016-2021 gemaakt met de gemeente Hollands Kroon en met Woningbouwvereniging Anna Paulowna, WoonCompagnie en WBV Beter Wonen en de huurdersverenigingen Niedorp/Wieringerwaard en Wieringermeer.

De gemeente Hollands Kroon heeft een Koersdocument 2013 opgesteld, waarin de thema's van de volkshuisvestelijke onderwerpen zijn benoemd. Bij het toetsen van de prestaties aan de opgaven, zijn de jaren 2014 en 2015 volgens het Koersdocument het uitgangspunt en voor de jaren 2016 en 2017 getoetst aan de prestatieafspraken voor de periode 2016-2021 en de prestatieafspraken 2017.

Prestatieafspraken 2016-2021 Hollands Kroon

De doelstelling van de prestatieafspraken:

- Het borgen van het koersdocument Wonen en het Regionaal Kwalitatief Woningbouwprogramma Kop van Noord-Holland en richting geven aan de uitvoering die hiertoe behoort.
- Het efficiënt aanpakken van de gedeelde volkshuisvestelijke opgaven.
- Een breder politiek draagvlak creëren voor de prestaties van de woningcorporaties.
- Draagvlak creëren onder alle betrokken partijen voor het volkshuisvestingsbeleid in Hollands Kroon.

De partijen spreken in dit kader inhoudelijke afspraken af op de thema's:

- Samenwerken; vormgeven van samenwerking;
- Voorraad; betaalbaarheid, beschikbaarheid en omvang voorraad van sociale huurwoningen;
- Duurzaamheid;
- Wonen en zorg;
- Leefbaarheid;
- Bijzondere doelgroepen.

Prestatieafspraken 2017 Hollands Kroon

Huurdersbelangenvereniging Wieringen, Beter Wonen en de gemeente Hollands Kroon hebben prestatieafspraken 2017 per thema prestatieafspraken gemaakt, in aansluiting op de eerdergenoemde kaderafspraken 2016-2021. Dat zijn individuele en inhoudelijke afspraken op de hierboven genoemde zes thema's.

Koersdocument Wonen Hollands Kroon 2013

Belangrijke thema's:

Nieuwe woningen: In de periode 2013 tot 2020 plant de gemeente ruimte voor het toevoegen van maximaal 700 tot 1.000 woningen en kiest voor nieuwbouw op kansrijke locaties in de vier grote kernen van de gemeenten.

Bestaande woningen: inzetten op betaalbare en duurzame kwaliteit. De nadruk bij de corporaties komt te liggen op het investeren in bestaand bezit en de nieuwbouwopgave wordt fors naar beneden bijgesteld.

Vitale kernen: De gemeente gaat voor een goede kwaliteit van voorzieningen. Dit vraagt het centreren en versterken van het voorzieningenniveau in de grote kernen. Vooral in kleine kernen spelen mantelzorgers een belangrijke rol voor het langer zelfstandig thuis wonen van senioren en mensen met een beperking.

Vergrijzing: Steeds meer inwoners met een toenemende zorgbehoefte wonen zelfstandig in de eigen woning. Duidelijk is de ontwikkeling dat de zorgzwaarte van thuiswonende senioren stijgt en dat alleen senioren met een zeer intensieve zorgvraag verhuizen naar een intramurale voorziening. Met de groeiende groep senioren neemt ook het belang van een goede kwaliteit van de bestaande woningvoorraad (opplussen/woningaanpassingen) toe.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Beter Wonen gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

De woningcorporaties verlenen de EU-doelgroep (inkomen tot 36.165, prijspeil 2017) maximaal toegang tot de sociale huurwoningvoorraad. De woningcorporaties wijzen de vrijkomende woningen toe aan de EU-doelgroep en zullen hierbij voor maximaal 5% gebruik maken van de in de regelgeving vastgestelde uitzonderingen. Dat wil zeggen dat 95% van de

huishoudens met recht op huurtoeslag onder de 1e of 2e aftoppingsgrens moet worden gehuisvest.

Beter Wonen heeft probleemloos kunnen voldoen aan de nieuwe regelgeving voor passend toewijzen. De EU-maatregel heeft voor Beter Wonen weinig impact gehad, omdat alle woningen een huurprijs hebben onder de aftoppingsgrenzen.

In de prestatieafspraken 2016 staat dat de corporaties moeten investeren in de beschikbaarheid en betaalbaarheid van huurwoningen in de gemeente Hollands Kroon door voor voldoende woningen een prijspeil onder de hoogste aftoppingsgrens en onder de eerste afstopingsgrens te hanteren. Collectief streven de woningcorporaties naar een woningvoorraad waarbij ten minste 90% bestaat uit woningen met een huurprijs tot de hoogste aftoppingsgrens en ten minste 80% tot de eerste aftoppingsgrens.

| Verhuringen Beter Wonen | 2017 | % | 2016 | % |
|------------------------------------|-------------|----------|-------------|----------|
| Goedkoop | 66 | 97 | 101 | 97% |
| Betaalbaar | 1 | 1,5 | 3 | 3% |
| Duur<toeslaggrens | 1 | 1,5 | 0 | 0% |

Sinds april 2016 heeft Beter Wonen zich aangesloten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Woonmatch Kop van Noord- Holland, welke door vrijwel alle omliggende corporaties wordt gebruikt.

Beter Wonen heeft met WBV Anna Paulowna en Wooncompagnie, de afspraak om de taakstelling van de statushouders in de gemeente Hollands Kroon, gezamenlijk op te lossen. Dit betekent dat er in onderling overleg de drie corporaties beoordelen, wie er op welk moment gelegenheid heeft om statushouders te plaatsen. De taakstelling is ruimschoots gehaald.

Met ingang van 2014 is Beter Wonen samen met twee collega-corporaties actief in de gemeente Hollands Kroon een gezamenlijk urgentieprogramma gestart.

Beter Wonen heeft een huurbeleid dat is gericht op een evenwichtige verhouding tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woning. Het streven is dat alle woningen beschikbaar blijven voor de primaire doelgroep. De betaalbaarheid voor de huurders van Beter Wonen in combinatie met de lokale woningmarkt vraagt om een gematigd huurbeleid. In 2017 en 2016 heeft Beter Wonen geen gebruik gemaakt van de wettelijke beleidsruimte voor de jaarlijkse huurverhoging en zijn de huurprijzen niet verhoogd. In het jaar 2015 gold een gemiddelde verhoging van 1% en in 2014 is gekozen voor een inflatievolgende huurverhoging.

Bij woningmutaties wordt de huurprijs tussentijds aangepast. Hiertoe is voor alle woningen een gewenste huurprijs (streefhuur) als percentage van de maximaal redelijke huurprijsgrens als uitgangspunt genomen met een maximale huurprijs van € 575 per maand (prijspeil 2017). Bij het bepalen van de streefhuren worden woningwaardering, kwaliteit en vraagdruk meegewogen. Het gemiddelde percentage ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijsgrens zal door het toepassen van de streefhuurprijzen geleidelijk stijgen van 66% naar 69%. Alle huurwoningen blijven hiermee beschikbaar voor haar primaire doelgroep.

Sinds de deelname aan Woonmatch is de leegstand wegens marktomstandigheden en daarmee de huurderving beduidend afgenomen. Er is een duidelijke stijging van het aantal reacties op beschikbare woningen. Hierdoor is er een forse reductie van het aantal dagen leegstand en huurderving gerealiseerd.

Het succesvolle incassobeleid van Beter Wonen is erop gericht om betalingsachterstanden in een vroegtijdig stadium te signaleren en samen met de huurder op te lossen zodat bijkomende incassokosten of zelfs een huisuitzetting worden voorkomen. De commissie is van mening dat de corporatie goede resultaten heeft behaald.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Beter Wonen zet in op voldoende geschikte woningen voor senioren. Woonwensen van ouderen zijn net zo gevarieerd als die van andere leeftijdsgroepen. Zij hebben behoefte aan gevarieerde, goede woningen die intern en extern goed toegankelijk zijn, met alle woonfuncties zonder barrières op een niveau, en met alle (zorg-)voorzieningen en diensten in de nabije omgeving.

Huurders met een beperking of zorgvraag zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het regelen van woningaanpassingen of het zoeken naar een passende woning. Lukt dit niet, dan kunnen mensen bij de gemeente terecht voor ondersteuning. Voor de vergoedingen/verstrekkingen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning gelden de nodige uitsluitingen en beperkingen en in vrijwel alle gevallen is er sprake van een eigen bijdrage.

Met ingang van 2016 brengt Beter Wonen op verzoek van huurders die 75 jaar of ouder zijn, kleinschalige woningaanpassingen aan zonder de kosten hiervoor door te berekenen in de huurprijs. Het betreft in ieder geval niet-bouwkundige aanpassingen - zoals extra trapleuningen, wandbeugels, verhoogde toiletputten, een hendelkranen en drempelhulpen. Met dit beleid wordt met succes een groeiende groep oudere huurders van Beter Wonen in de gelegenheid gesteld om eenvoudige aanpassingen te laten aanbrengen, desgewenst ook preventief. De afspraak met de gemeente om voor thuiswonende senioren met als doel om de inzet van bouwkundige en technologische toepassingen te vergroten, is nagekomen.

De prestatieafpraak is dat in Hippolytushoef ruimte wordt gegeven aan kleinschalige nieuwbouwprojecten, die zorgen voor nieuwe woningen die mede geschikt zijn voor senioren. In de Bijlstraat/Bijldwarsstraat zijn 34 woningen met de mogelijkheid van levensloopbestendigheid gerealiseerd. Dit plan is met unanieme instemming van de huurders/bewoners tot stand gekomen.

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Er wordt door Beter Wonen een zorgvuldige afweging gemaakt tussen investeringen in kwaliteit van de woningen en huurprijzen. De woningvoorraad wordt kwalitatief op peil gehouden, maar dit mag niet tot gevolg hebben dat de huur daardoor stijgt tot boven de aftoppingsgrenzen.

De prestatieafpraak over kwaliteit bestaande woningen is het investeren in de kwetsbare delen van de bestaande huur-woningvoorraad. Dit vraagt om prioritering. Er zijn onder meer afspraken nodig over de investering in de kwaliteit van de sociale huurwoningvoorraad in Wieringermeer en Hippolytushoef. Ook het onderhoud van de bestaande woningvoorraad is onderdeel van deze afspraken.

Gemiddeld genomen behoren de huurprijzen van de woningen tot de laagste van de regio. De huurders van Beter Wonen profiteren daar blijvend van omdat iedere toekomstige verhoging over een lager huurbedrag wordt berekend. Om de betaalbaarheid van de totale woonlasten voor de toekomst te waarborgen moet Beter Wonen doorlopend investeren in de bestaande woningvoorraad en in nieuwbouw.

In 2016 heeft Beter Wonen een conditiemeting conform de NEN 2767 voor een groot gedeelte van het woningbezit laten uitvoeren door een extern bureau. Deze conditiescore is een gewogen waarde op bouwwerk- of complexniveau, die wordt gebruikt voor het op hoofdlijnen bewaken van de ontwikkeling van de kwaliteit van het vastgoed. Deze conditiemeting is gebruikt om volgens de prestatieafspraken de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad te verbeteren.

Beter Wonen neemt deel aan de Aedes-benchmark. De benchmark vergelijkt de kwaliteit en de kosten van dienstverlening van woningcorporaties in Nederland en draagt bij aan transparantie en verbetering van kwaliteit in de sector. Voor het prestatieveld huurdersoordeel is de tevredenheid gemeten over aanvang huur, reparatie en einde huur.

| Aedes Benchmark | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Huurdersoordeel | A | -- | B | A |
| Nieuwe huurders | A | -- | A | B |
| Vertrokken huurders | C | -- | B | A |
| Huurders reparatieverzoek | A | B | B | B |

Beter Wonen laat in de afgelopen jaren goede cijfers zien. In 2017 heeft Beter Wonen de A-waardering behaald. In 2016 was er onvoldoende respons en in 2015 behaalde Beter Wonen nipt een B-score.

De dienstverlening aan de woningzoekenden is verbreed in termen van keuzevrijheid en gebruiksvriendelijkheid door de aansluiting bij het regionale woningzoekendenportaal Woonmatch Kop van Noord Holland.

In 2017 heeft Beter Wonen het duurzaamheidsbeleid verder uitgewerkt. Omdat duurzaamheid verder gaat dan groene energie-indexen alleen, zal de corporatie bij de uitwerking van het duurzaamheidsbeleid zowel de energetische kwaliteit als de gezondheid van de woon- en leefomgeving - zoals het waterniveau in de kruipruimtes van de woningen - van de huurders betrekken.

Daarnaast onderzoekt Beter Wonen hoe zij tot een versnelling van de duurzaamheids-ambities kan komen. Vooruitlopend daarop is een bedrag beschikbaar voor het uitvoeren van energetische maatregelen aan de bestaande woningen. In de meerjarenbegroting is hiervoor totaal € 2 miljoen ingerekend. Het uitgangspunt is dat deze maatregelen worden uitgevoerd zonder huurprijsverhoging voor de zittende huurder.

Beter Wonen streeft naar groene energielabels - minimaal label C - voor het bestaande bezit. De energielabels worden doorlopend beoordeeld en mogelijk aangepast. Dit voornamelijk na uitvoering van planmatig onderhoud waarbij energetische maatregelen zijn uitgevoerd.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Er is in de visitatieperiode intensief gewerkt aan de herstructurering van het complex 8 aan de Bijlstraat/Bijldwarsstraat in Hippolytushoef. Dit complex met 42 eengezinswoningen dateerde van 1958. Bij de planvorming zijn drie aannemers geselecteerd, die ieder afzonderlijk een toekomstplan hebben gepresenteerd. Met inspraak van de huurders is een van de drie plannen verder uitgewerkt, hetgeen uiteindelijk na sloop geresulteerd heeft in de bouw van 34 all-electric woningen met levensloopbestendigheid, waarvan de eerste woningen begin 2019 zijn opgeleverd.

Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen - oorspronkelijk in totaal 49 eengezinswoningen - waar geen ontwikkelpotentie aanwezig is. Bij mutatie worden deze woningen tegen taxatiewaarde te koop aangeboden op de vrije markt, waarbij andere huurders van Beter Wonen bij gelijke interesse voorrang krijgen. Ook is het mogelijk dat een zittende huurder zijn/haar woning koopt (indien de woning voor verkoop in aanmerking komt) tegen 100% van de getaxeerde marktwaarde.

In 2017 zijn 6 woningen verkocht.

In 2016 is de verkoop van 4 woningen afgerond.

In 2015 is één woning aan een zittende huurder verkocht.

In 2014 zijn 2 woningen op de vrije markt verkocht, beide tegen de getaxeerde marktwaarde.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Als enige woningcorporatie binnen de voormalige gemeente Wieringen heeft Beter Wonen lokaal een maatschappelijke volkshuisvestelijke functie. Beter Wonen heeft in haar begroting financiële ruimte in het kader van leefbaarheid in directe relatie tot het woningbezit van Beter Wonen en wat direct ten goede komt aan het woongenot van de huurders. Beter Wonen ondersteunt leefbaarheidsinitiatieven in de kernen en stelt hiervoor een budget van € 15.000 beschikbaar, exclusief personeelslasten (€ 14 per vhe) teneinde de leefbaarheid in Hippolytushoef, Den Oever en Westerland te bevorderen.

Met het doel het voorkomen van hennepkwekerijen in woningen heeft de gemeente Hollands Kroon in regionaal verband en met de politie een hennepconvenant gesloten.

Woningcorporaties conformeren zich aan het door hen ondertekende vigerende Damoclesbeleid ter handhaving van hennepoverlast. In de visitatieperiode is alleen in 2014 één hennepkwekerij getraceerd en ontmanteld, waarna de huurovereenkomst vrijwillig door de huurder is opgezegd.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven

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

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 6.

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

BESCHRIJVING VAN DE AMBITIES

Beoordeelde documenten:

- Beleidsplan Beter Wonen 2007-2011
- Ambitiedocument 2017
- Strategisch portefeuilleplan Beter Wonen 2011
- Strategisch Voorraad Beleidsplan 2012-2014
- Beleidsuitgangspunten SVB 2012

Uit deze documenten komt het volgende naar voren:

- Beter Wonen onderkent in haar functioneren een aantal speerpunten, die direct of indirect voortkomen uit haar missie: "Woningbouwvereniging Beter Wonen is een maatschappelijke onderneming, die vanuit de klantoriëntatie werkzaam is op het gebied van wonen, woondiensten en woonmilieu en die daarbij ook maatschappelijk wil presteren".
- Beter Wonen richt zich in het bijzonder op doelgroepen die niet of moeilijk in hun eigen huisvesting kunnen voorzien.
- Beter Wonen wenst haar bestaande bestand in optimale conditie te houden. In haar voorraadbeheer legt de vereniging expliciet de nadruk op het levensloopbestendig maken van woningen. Dit geldt zowel voor nieuwbouw, renovatie als groot onderhoud.

- o Beter Wonen focust op sociale verhuur. Al haar woningen zijn toegankelijk voor de primaire doelgroep, mensen met een kleine(re) beurs. De woningbouwvereniging stemt haar huurbeleid hierop expliciet af.
- o Beter Wonen maakt een zorgvuldige afweging tussen investeringen in kwaliteit van de woningen en huurprijzen. De woonvoorraad wordt kwalitatief op peil gehouden, maar dit mag niet tot gevolg hebben dat de huur daardoor stijgt tot boven de huurtoeslaggrens.
- o Beter Wonen wenst zich als maatschappelijke onderneming te profileren. Daarom neemt zij haar lokale verantwoordelijkheid op gebieden als leefbaarheid, zorg en veiligheid.
- o Beter Wonen is gericht op de inwoners van de gemeente Wieringen. Zij denkt deze focus het best te kunnen waarborgen door een zelfstandige vereniging te blijven.

In 2017 zijn een zestal ambities beschreven waarop de corporatie aanspreekbaar is: degelijke & betaalbare woningen - veilige & leefbare buurten - blijvend gezonde financiële positie - organisatie slim & sober - betrokken & professionele medewerkers - probleemloze & eigentijdse dienstverlening.

Bovenstaande betekent dat Beter Wonen zich hoofdzakelijk inzet voor betaalbare huisvesting voor mensen die niet volledig zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Daarbij blijft Wieringen het primaire werkgebied. Binnen het werkgebied is Beter Wonen de enige aanbieder van sociale huurwoningen. Vanuit deze positie als marktleider volgt een brede oriëntatie op de verschillende doelgroepen qua huishoudsamenstelling: alleenstaanden, 2-persoonshuishoudens en gezinnen in alle leeftijdsclassen.

BEOORDELING

Alhoewel Beter Wonen niet beschikt over een actueel strategisch ondernemingsplan heeft Beter Wonen al jaar en dag haar eigen ambities voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven, zoals blijkt uit de overlegde documenten.

De woonvisie van de gemeente dateert uit 2013; normaliter wordt een woonvisie periodiek geactualiseerd. In de gemeente Hollands Kroon is dat (nog) niet gebeurd. Dit gegeven maakt het voor de corporatie lastig om de volkshuisvestelijke bijdrage aan te laten sluiten op de woonvisie.

De prestatieafspraken in de visitatieperiode zijn voor de jaren 2016 en 2017 gemaakt. In de periode voor 2016 had de gemeente de visie dat de markt uiteindelijk bepalend is; de woningcorporaties moesten leidend zijn binnen de volkshuisvestelijke taken. De commissie heeft kunnen constateren dat Beter Wonen een sociale 'traditionele' corporatie is, zoals deze ooit bij de Woningwet 1901 is bedoeld. De afgelopen vier jaar heeft zij volgens de overlegde documenten en de visitatiegesprekken een bestendig beleid gevoerd.

Op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid werkt Beter Wonen actief aan het realiseren van haar ambities en dat betekent dat zij geen of matig gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden van de jaarlijkse huurverhoging. Streefhuren zijn bevroren en de maximale streefhuurprijs bij nieuwe verhuringen vastgesteld op € 575 (prijspeil 2017). Daarmee blijven de woningen van Beter Wonen beschikbaar voor de primaire doelgroep. De huurprijzen van Beter Wonen behoren tot de laagste van de regio.

Door regulier onderhoud te koppelen aan energetische verbeteringen wordt de woonkwaliteit verhoogd en de woonlasten omlaag gebracht.

Afgesproken is dat Beter Wonen zorgt voor voldoende woningaanbod en zoekt naar mogelijkheden om reguliere en bijzondere doelgroepen te huisvesten. Beter Wonen voldoet tezamen met de twee collega-corporaties aan de taakstelling van statushouders.

De verkoop van woningen geschiedt zodanig, dat de sociale voorraad afgestemd wordt op de vraag op de woningmarkt. De herstructurering van bestaande woningcomplexen moet leiden tot een minder eenzijdige woningvoorraad.

Op het onderwerp van een betrokken en klantgerichte corporatie zijn geen prestatieafspraken gemaakt. Beter Wonen heeft zichzelf vanuit eigen motivatie ten behoeve van haar huurders eigen doelstellingen opgelegd. Op het gebied van dienstverlening laat zij goede scores zien en heeft de verdere ambitie om dit steeds te verbeteren.

Concluderend is de visitatiecommissie van mening dat Beter Wonen oog heeft gehad voor de opgaven in de gemeente Hollands Kroon. Haar beleid wordt afgestemd met gemeente en huurdersorganisatie. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen gedurende de visitatieperiode haar eigen ambities voor de maatschappelijke prestaties heeft bestendigd en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

1.4 Presteren naar Opgaven en Ambities

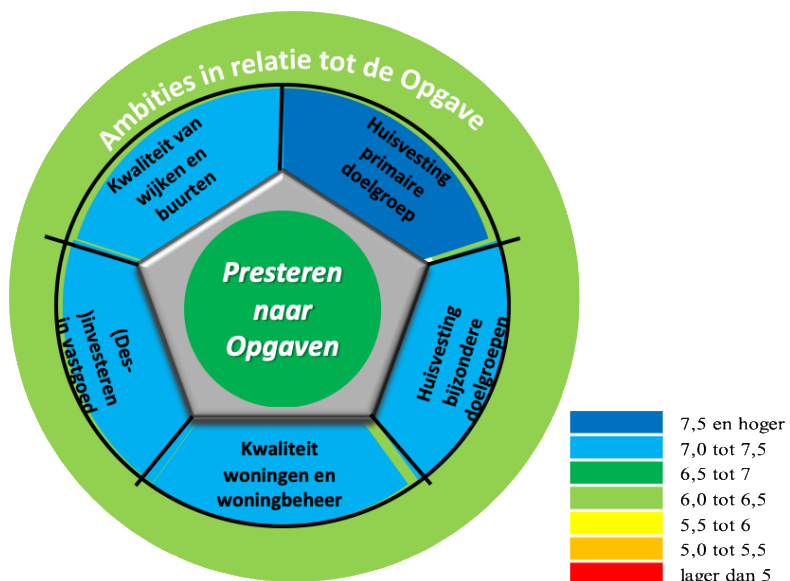
De totaalscore van Presteren naar Opgaven en Ambities komt uit op:

Presteren naar Opgaven

| | |
|--|------------|
| Huisvesting van primaire doelgroep | 7,5 |
| Huisvesting van bijzondere doelgroepen | 7,0 |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 7,3 |
| (Des)Investerings in vastgoed | 7,0 |
| Kwaliteit van wijken en buurten | 7,0 |
| Presteren naar Opgaven | 7,2 |

| | |
|---|------------|
| Ambities in relatie tot de opgaven | 6,0 |
|---|------------|

| Perspectief | Beoordeling volgens meetschaal | | | | | | Gemiddeld cijfer | Weging | Eindcijfer per perspectief |
|---------------------------------------|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|---|------------------|--------|----------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| Presteren naar Opgaven en Ambities | | | | | | | | | |
| Presteren in het licht van de opgaven | 7,5 | 7,0 | 7,3 | 7,0 | 7,0 | | 7,2 | 75% | 6,9 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | | 6,0 | 25% | |



2 Presteren volgens Belanghebbenden

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

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Hollands Kroon;
- Huurdersbelangenvereniging Wieringen;
- Zorg- en welzijnsinstelling Woonzorggroep Samen;
- Collega-corporatie Woningstichting Anna Paulowna en Wooncompagnie.

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

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- 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.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

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

2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

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

De huurdersbelangenvereniging is verheugd dat zij door haar overtuigingskracht ervoor gezorgd heeft, dat er twee jaar geen huurverhoging is doorgevoerd.

De huurders vinden dat een huurverhoging bij mutaties van – in bepaalde gevallen - zo'n € 400 naar € 575 onverteerbaar. Inmiddels vinden over dergelijke verhogingen overleg plaats met de corporatie.

Er is doorstroming ontstaan door in voormalige bejaardenwoningen aan de Seringenlaan, nu jongeren huisvesting te bieden. Ouderen kiezen meer voor de projecten Parkzicht en Cinemaplein.

De huurdersbelangenvereniging vindt dat er voor jongeren nog te weinig huurwoningen zijn. Het gevolg is dan, dat de jongeren elders een woning zoeken en op termijn niet meer terugkomen naar de kernen waarin Beter Wonen actief is. Hierdoor wordt de vergrijzing meer en meer. Dit komt ook een evenwichtige samenstelling van 'oud en jong' in de woonwijk niet ten goede. Verder zou dat een aanslag kunnen betekenen op de voorzieningen in de kernen.

De overige belanghebbenden menen dat vrijwel het volledige bezit van Beter Wonen onder de tweede aftoppingsgrens zit en dat is passend bij de vraag van de doelgroep.

Wachttijden zijn, gegeven de markt, beperkt. De overige belanghebbenden stellen het zeer op prijs, dat Beter Wonen een convenant heeft gesloten met de gemeente om vroegtijdig huurachterstanden te signaleren.

De gemeente vindt dat Beter Wonen in haar beleid scherp inzet op het gebied van huurderiving ten aanzien van de huisvesting van statushouders. Als uiteindelijk een statushouder op voorspraak van de gemeente de woning niet betreft, ontstaat altijd een discussie wie – de corporatie of de gemeente – de huurderiving voor zijn rekening moet nemen.

Alhoewel een huisuitzetting het laatste redmiddel is voor de corporatie en de uiterste consequentie als alle andere mogelijkheden niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd, geeft de gemeente het advies om meer aandacht te besteden aan schuldhulpvoorzieningen.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 6,9.

Door de belanghebbenden wordt gesteld dat er op dit moment weinig vraag bestaat van ouderen met eigen huisvestingsbehoefte. Het is vaak onderwerp van gesprek, vooral de vraag hoe groot de behoefte aan specifieke zorgwoningen zich werkelijk ontwikkelt. De gemeente laat weten dat zij een woonwensenonderzoek laat uitvoeren voor de vier grote kernen, waaronder Hippolytushoef, van Hollands Kroon.

De huurdersbelangenvereniging is van mening dat de huisvesting voor ouderen over vijf jaar vast kan lopen gezien de verdere grote vergrijzing in het werkgebied. Als ouderen voorzieningen nodig hebben, zoals een tweede trapleuning, wandbeugels en verhoogde wc-pot staat de corporatie steeds paraat. Verder kan ook de gemeente soelaas bieden met WMO-voorzieningen.

In het nieuwbouwproject Bijlstraat hebben bewoners de keuze gekregen voor een levensloopbestendige variant van de indeling van de woning. Een derde wordt levensloopbestendig uitgevoerd.

Door het verdwijnen van de bejaardentehuizen is de corporatie in overleg met de overige belanghebbenden om zorggerelateerde voorzieningen in stand te houden. Het Noorderlicht, eigendom van Woonzorggroep Samen, is verbonden door een luchtbrug met het project Parkzicht van Beter Wonen, zodat intramurale zorg kan worden verleend.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

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

Alhoewel de woningkwaliteit vaak niet meer van deze tijd is, wordt volgens de huurdersorganisatie daarover niet geklaagd en wordt deze door de bewoners als goed beoordeeld. Veel huurders geven eerder de voorkeur aan lage huren, dan aan energetische maatregelen met huurverhogingen als gevolg.

De huurdersbelangenvereniging is van oordeel dat Beter Wonen hulpvaardig is bij klachten en reparatieverzoeken. Onmiddellijk wordt door de corporatie op vragen ingesprongen; zaken worden niet op de lange baan geschoven.

De overige belanghebbenden menen dat waarschijnlijk op termijn meer differentiatie in product - levensloopbestendig, kleinere woningen voor 1 en 2-persoons huishoudens nodig is.

In hoeverre daarop actief wordt gestuurd is niet duidelijk. Beter Wonen wordt niet beschouwd als koploper op het gebied van duurzaamheid. Er wordt wel inmiddels gemiddeld label C gehaald.

Alle belanghebbenden zien dat Beter Wonen bezig is met haar duurzaamheidsbeleid, maar noemen in de verbeterpunten toch allemaal, dat de corporatie meer aandacht moet geven aan energiezuinigheid en het ontwikkelen van milieubewustzijn.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

Dit prestatieveld wordt beoordeeld met een gemiddelde van 7,2.

De gemeente is van mening dat Beter Wonen voldoende sociale huurwoningen in bezit heeft. Er moet wel meer aandacht komen voor de eenpersoonshuishoudens door meer voor de doelgroepen - ouderen, jongeren en alleenstaanden - te bouwen.

De gemeente prijst de corporatie met de realisatie van het eerste gasloze project aan de Bijlstraat. De gemeente zou wel wat meer pro-activiteit van de corporatie wensen bij de ontwikkeling van 12 woningen bij het gemeentehuis.

De huurdersbelangenvereniging noemt de locatie Kapellehof in Den Oever als mogelijkheid om nieuwe woningen te bouwen.

De overige belanghebbenden vinden dat de kwantitatieve vraag naar meer sociale huurwoningen beperkt is en dat de nieuwbouwportefeuille daarop is afgestemd. Slechts in beperkte mate worden woningen verkocht.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,0.

De gemeente waardeert het, dat Beter Wonen samen met andere corporaties de leefbaarheid van de wijken en buurten heeft opgepakt met Includio Hollands Kroon. Includio levert sinds 2016 zorg en ondersteuning aan iedereen - van jong tot oud - in de gemeente. Hierbij gaat het om alle taken in de Jeugdzorg, WMO en andere voorzieningen. De wijkteams vormen daarbij een sleutelrol. Zij zijn zichtbaar in de verschillende kernen en werken preventief.

In de drie kernen doet de corporatie wat er lokaal nodig is. Alle belanghebbenden vinden dat Beter Wonen als kleine lokale corporatie goed weet wat er in de wijken en buurten speelt. Ten aanzien van de leefbaarheid in de wijken is voorts van belang dat de ligging en het dorps karakter van Beter Wonen bepalend is voor de omvang en aard van de inzet van de corporatie.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,5.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Beter Wonen wordt getypeerd:

- *Lokaal verankerd.*
- *Beter Wonen is echt 'van' Hippolytushoef, Den Oever en Westerland.*
- *De deur staat voor een ieder open.*
- *No-nonsens club.*
- *Door het klein zijn, snel kunnen acteren en goed weten wat er speelt en leeft.*
- *Toegankelijk.*

- *Betrouwbaar.*
- *Beter Wonen is voor iedere huurder aanspreekbaar.*
- *Zuinig, professioneel, met vertrouwen in aanloop naar een mooie toekomst.*

Alle belanghebbenden zijn zeer tevreden over de relatie en de wijze van communicatie met Beter Wonen. De gemeente laat weten dat Beter Wonen een kleine organisatie is met relatief weinig mensen en met veel volkshuisvestelijke taken. Een betrouwbare partij! De gemeente vindt dat de laatste jaren veel ten positieve is gekeerd bij de corporatie. Beter Wonen is eindelijk in rustiger vaarwater gekomen met een nieuwe raad van toezicht.

Met de nieuwe bestuursstructuur en vooral met de nieuwe directeur-bestuurder is er veel verbeterd in de relatie. Beter Wonen wordt een echte volkshuisvestelijke passie toegedicht. Dat maakt dat belanghebbenden ook graag samenwerken met Beter Wonen. Heel duidelijk voor de belanghebbenden is, dat Beter Wonen het verleden achter zich heeft gelaten en naar de toekomst kijkt. Dit blijkt ook uit de positionpaper waarvan belanghebbenden met waardering en herkenning kennis hebben genomen.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,1.

De gemeente heeft vernomen dat een nieuw ondernemingsplan in voorbereiding is. Zij is daarbij nog niet betrokken. Over het algemeen is de gemeente van oordeel dat zij een zekere invloed heeft op onderdelen van het beleid van Beter Wonen.

De gemeente vindt wel de afwachtende houding van het bestuur en de huurdersorganisatie van Beter Wonen een gemiste kans bij het opstellen van de prestatieafspraken in 2016. Het voormalige bestuur van de corporatie toonde zich rechtlijnig en niet constructief. Met de huurdersbelangenvereniging was er voorts volgens betrokkenen een hoop gesteggel in het maken van de prestatieafspraken. Eerst zou een nieuwe woonvisie gemaakt moeten worden, voordat afspraken konden worden gemaakt, aldus de huurdersorganisatie.

De huurders zijn van oordeel dat op de diverse onderdelen van beleid, zij voldoende invloed hebben. De huurders zijn content met het feit dat zij ervoor hebben gezorgd dat er tweemaal op rij geen huurverhoging is doorgevoerd. In verband met de situatie van een demissionair bestuur heeft de HBV Wieringen afgezien van de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het ondernemingsplan.

Bij de overige belanghebbenden is de invloed op beleid relatief beperkt geweest en de vraag is door hen gesteld of deze invloed al of niet veel groter zou moeten zijn.

2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden

Samenvattend benoemen de belanghebbenden een aantal onderwerpen, die Beter Wonen kan, dan wel moet verbeteren om aan de verwachtingen van de belanghebbenden te voldoen.

HUURDERS

- Onderhoud, maar vooral de voorraad huurwoningen vernieuwen waar nodig is.
- Ontwikkelen van een toekomstvisie.
- Meer invloed op het beleid van de corporatie.
- Woningen bouwen in Den Oever, locatie Kapellehof.

- Vóóral doorgaan! (Barry Stevens)

GEMEENTE

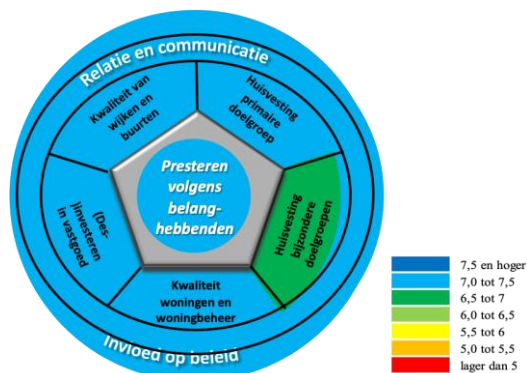
- Zoek vooral de samenwerking met andere corporaties.
- Benut de voordelen van het klein zijn en probeer goed zicht te krijgen op wat er speelt en leeft op het voormalige eiland.
- Verder verduurzamen van de woningvoorraad.
- Meer dialoog met Beter Wonen met de kanttekening dat het altijd van twee kanten moet komen.

OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Neem vaker ruimte om met afstand te kijken naar patronen en ontwikkelingen. Bijvoorbeeld veranderende doelgroep en consequenties van keuzes door landelijke politiek voor de lokale opgave.
- Laat de kleur vaker zien/maak jezelf niet onzichtbaar buiten de drie kernen: jullie staan immers echt ergens voor.
- Aansluiting woningvoorraad bij veranderende type huurder. In het verlengde daarvan ook het vraagstuk hoe de huurders langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.
- Neem initiatief en laat daarbij zien dat je goed bezig bent.
- Verduurzaming en levensduurverlenging van het bezit.

Presteren volgens Belanghebbenden

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



3 Presteren naar Vermogen

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

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting, thans Autoriteit woningcorporaties (Aw).

3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Beter Wonen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen.

Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Voor de visitatiecommissie is een reden pluspunten toe te kennen, vanwege:

Beter Wonen voldoet in ruime mate aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In de gehele visitatieperiode scoort de corporatie ruim boven de gestelde norm vanuit een sterk en solide financieel beleid. Voorts legt de corporatie op prima wijze verantwoording af over haar vermogensbeleid en wordt efficiënt gestuurd op kasstromen. Beter Wonen heeft voor zichzelf zwaardere eisen gesteld dan de externe toezichthouders.

De financiële continuïteit wordt bepaald aan de hand van de algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In onderstaande tabel worden de normen van de externe toezichthouders weergegeven en zijn de financiële ratio's voor de jaren 2014, 2015, 2016 en 2017 opgenomen. De minimale streefwaarden die Beter Wonen hanteert sluiten aan bij die van de Aw en het WSW en zijn opgenomen in de meerjarenbegroting en jaarverslag.

| Financiële continuïteit | Norm Beter Wonen | Norm WSW en Aw | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|-----------------------------|------------------|----------------|------|------|-------|-------|
| Interest coverage ratio | 2,8 | 1,4 | 4,5 | 6,8 | 6,5 | 4,7 |
| Debt service coverage ratio | 2,0 | >1,0 | 6,8 | 6,9 | 6,0 | 4,5 |
| Solvabiliteit | 30% | >20% | 72% | 80% | 89,1% | 67,7% |

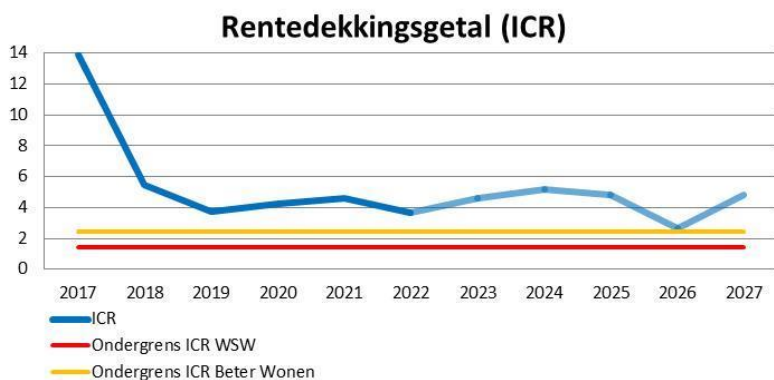
| | | | | | | |
|---------------|-----|------|-----|-----|-------|-------|
| Loan to Value | 50% | <75% | 20% | 22% | 22,2% | 13,6% |
|---------------|-----|------|-----|-----|-------|-------|

Bron: Aw ILT en BDO Accountants

De vermogenspositie van Beter Wonen kan in de visitatieperiode als robuust en solide worden beschouwd. Beter Wonen voldoet aan normen van de Aw en WSW voor de financiële ratio's. Daarbij hanteert Beter Wonen eigen normen voor de financiële ratio's. Deze normen zijn strenger en defensiever dan de normen van de externe toezichthouders.

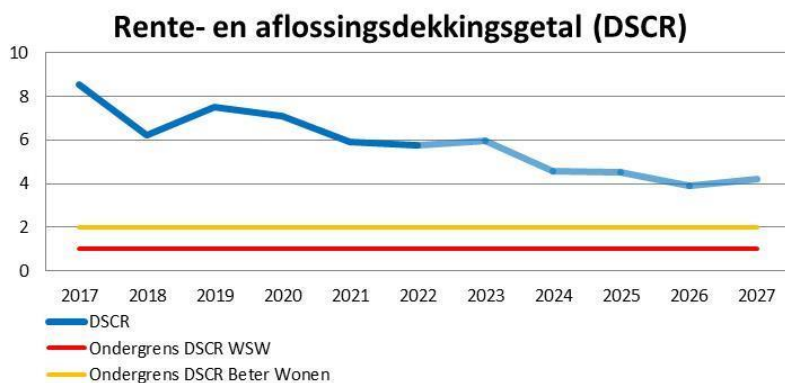
Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4; die van de corporatie is 2,8. Beter Wonen heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm.



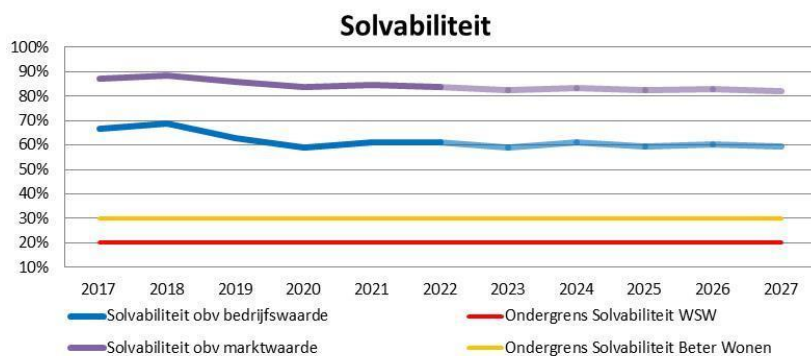
Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Beter Wonen heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm. De eigen norm van de corporatie is 2,0.



Solvabiliteit

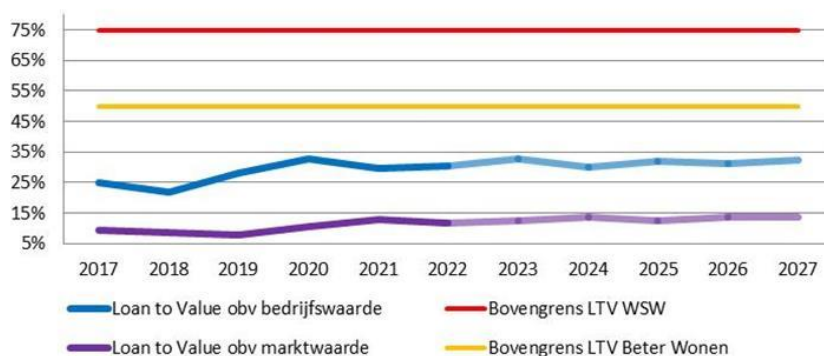
De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%, die van de corporatie is minimaal 30%. Beter Wonen heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruime mate voldaan aan de norm. De eigen norm van de corporatie is 30%.



Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%, die van de corporatie is maximaal 50%. Beter Wonen heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de norm.

Leningportefeuille in relatie tot waarde (LTV)



In de visitatieperiode is de financiële situatie en continuïteitsverwachting beoordeeld door het WSW en de Aw. Beide instanties hebben een positief oordeel verstrekt, waarmee toegang tot de (geborgde) kapitaalmarkt mogelijk blijft. De corporatie voldoet aan de toezichtseisen voor kasstromen en vermogen.

Vrijstelling is in 2017 door Aw gegeven voor het scheiden van de daeb- en niet-daeb-werkzaamheden.

Op grond van artikel 55a van de Woningwet is een toegelaten instelling gehouden een reglement financieel beleid en beheer op te stellen. Dit reglement moet er toe bijdragen dat de financiële continuïteit niet in gevaar wordt gebracht. In het reglement zijn de uitgangspunten van het financieel beleid en beheer, de organisatie en jaarlijkse monitoring en de betrokkenheid van het intern toezicht op het beheer vastgelegd.

In 2017 is het reglement financieel beleid en beheer van Beter Wonen uitgewerkt en vastgesteld door het bestuur, goedgekeurd door de Raad van Toezicht en op 27 november 2017 goedgekeurd door de Autoriteit woningcorporaties.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Beter Wonen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt van het cijfer 6. Voor de visitatiecommissie is een reden pluspunten toe te kennen, vanwege:

De inzet, die Beter Wonen getoond heeft op het verbeteren van de doelmatigheid en de positieve afwijking van de benchmark. De netto bedrijfslasten liggen onder het landelijk gemiddelde. Beter Wonen heeft de afgelopen drie jaar een A-beoordeling in de Aedes benchmark. Met het aantal vhe's per fte scoort Beter Wonen hoger dan het landelijk gemiddelde.

Beter Wonen is een doelmatig werkende, kostenbewuste en efficiënte werkorganisatie en heeft de laatste jaren een aanmerkelijke kostenreductie weten te bewerkstelligen. Met cijfers bewaakt en toetst Beter Wonen aan de beschikbare branchecijfers van de Aedes-benchmark. Beter Wonen scoort op het onderdeel bedrijfslasten in 2017 met € 711 per vhe in de klasse A; die van de groep corporaties met de laagste beïnvloedbare bedrijfslasten. Ook in 2016 had Beter Wonen de letter A voor de Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten.

| Beter Wonen | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|-------|------|------|------|
| Aantal VHE per FTE | 152 | 138 | 138 | 131 |
| Referentiecorporaties | 104 | 108 | 108 | n.b. |
| Landelijk gemiddelde | 97 | 102 | 102 | 112 |
| | | | | |
| Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten | 1.126 | 875 | 745 | 711 |
| Referentiecorporaties | 1.312 | 957 | 904 | n.b. |
| Landelijk gemiddelde | 1.347 | 925 | 853 | 790 |
| Letter bedrijfslasten | B | B | A | A |
| | | | | |
| Personeelslasten per VHE | 444 | 456 | 367 | n.b. |
| Referentiecorporaties | 693 | 704 | 432 | n.b. |

| | | | | |
|---------------------|-----|-----|-----|------|
| Landelijkgemiddelde | 745 | 729 | 357 | n.b. |
|---------------------|-----|-----|-----|------|

Bron: Aedes CiP en jaarverslagen

De kengetallen over de doelmatigheid van Beter Wonen tonen aan dat de corporatie op dit onderdeel goed presteert. In de visitatieperiode heeft Beter Wonen zorgvuldige aandacht besteed aan het beheersen van de kosten van de bedrijfsvoering. Beter Wonen heeft een actief beleid gevoerd en initiatieven ontwikkeld om de doelmatigheid van de corporatie te continueren en te verbeteren. Hiermee toont Beter Wonen aan over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn te beschikken.

De beoogde besparingen zijn in de visitatieperiode mede tot stand gekomen door ideeën en suggesties vanuit de werkorganisatie en vervolgens getoetst op wenselijkheid en/of haalbaarheid.

Met de gerealiseerde kostenbeheersing van de bedrijfslasten is het mogelijk gebleken om met een gematigd huurbeleid een financieel gezonde bedrijfsvoering te voeren waarin tevens voldoende investeringscapaciteit is om invulling te geven aan de veranderopgave.

Beter Wonen heeft een volwaardige invulling gegeven aan de controllersfunctie op basis van collegiale samenwerking. De ervaring bij de andere corporatie kan de controller over en weer van pas laten komen. De controller heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de bestuurder en raad van toezicht.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

De goede wijze van verantwoording, goede motivering, actieve wijze van hanteren van financiële en economische parameters en aansluiting daarop voor de vermogensontwikkeling en daarmee in verband staande maatschappelijke doeleinden en opgaven.

Beter Wonen heeft de ambitie - en maakt die ook waar - de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Beter Wonen houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie voldoende in beeld.

Gestuurd wordt op beschikbaarheid van liquiditeit. De gewijzigde wet- en regelgeving en de implicaties daarvan hebben geleid tot voorzichtigheid in de aanwending van het vermogen. In de visitatieperiode is gestart met een herijkt strategisch voorraadbeleid. Op basis hiervan krijgt de inzet van het vermogen in nieuwbouw, verduurzaming, herstructurering verdere en actuele inhoud.

Beter Wonen past jaarlijks niet de maximale huurverhoging toe. In 2017 heeft Beter Wonen geen gebruik gemaakt van de toegelaten mogelijkheden van de jaarlijkse huurverhoging. Daarnaast heeft Beter Wonen de streefhuren bevroren en de maximale streefhuurprijs bij nieuwe verhuringen vastgesteld op € 575 (prijspeil 2017). Alle huurwoningen blijven hiermee beschikbaar voor haar primaire doelgroep. Gemiddeld genomen behoren de huurprijzen van de woningen tot de laagste van de regio. De huurders van Beter Wonen profiteren daar blijvend van omdat iedere toekomstige verhoging over een lager huurbedrag wordt berekend. Om de betaalbaarheid van de totale woonlasten voor de toekomst te waarborgen moet Beter Wonen doorlopend investeren in de bestaande woningvoorraad en in nieuwbouw. Daarvoor heeft zij dan ook een investeringsprogramma opgesteld.

In 2016 heeft Beter Wonen ook geen huurverhoging doorgevoerd. Beter Wonen heeft in 2015 een gematigde huurverhoging doorgevoerd van gemiddeld 1%. In 2014 heeft Beter Wonen gemiddeld een inflatievolgende jaarlijkse huurverhoging gerealiseerd. Beter Wonen laat hiermee zien dat het huurbeleid is gericht op een evenwichtige verhouding tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woning. Het streven is dat alle woningen beschikbaar blijven voor de primaire doelgroep (huurtoeslaggerechtigden).

Met de plannen voor de herstructurering van de Bijlstraat/Bijldwarsstraat in Hippolytushoef heeft de corporatie laten zien dat – na een lange periode van niet investeren in nieuwbouw – de afgelopen jaren intensief gewerkt is aan het nieuwbouwplan in plaats van voornoemd complex bestaande uit 42 eengezinswoningen uit 1958. Met als uiteindelijk resultaat deze woningen te slopen en 34 all-electric woningen terug te bouwen. Hiervoor is in overleg met de huurders een belangrijk gasloos en levensloopbestendig project tot stand gekomen, waarin in 2018 de eerste woningen zijn opgeleverd.

Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen - oorspronkelijk in totaal 49 eengezinswoningen - waar geen ontwikkelpotentie aanwezig is. Bij mutatie worden deze woningen tegen taxatiewaarde te koop aangeboden op de vrije markt, waarbij andere huurders van Beter Wonen bij gelijke interesse voorrang krijgen. Ook is het mogelijk dat een zittende huurder zijn/haar woning koopt, indien de woning voor verkoop in aanmerking komt, tegen 100% van de getaxeerde marktwaarde. In de visitatieperiode zijn 17 woningen verkocht.

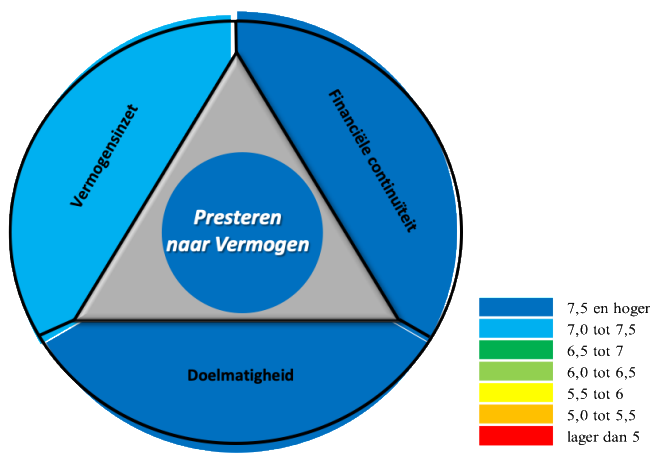
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met het bestuur en de raad van toezicht kunnen vaststellen dat Beter Wonen haar vermogen doelmatig inzet. Beter Wonen heeft naar de mening van de commissie ruim voldoende gedaan het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het Presteren naar Vermogen is als volgt:

Presteren naar Vermogen

| Meetpunt | Gemiddeld cijfer | Weging | Gewogen eindcijfer |
|--------------------------------|------------------|--------|--------------------|
| Financiële continuïteit | 8,0 | 30% | 2,4 |
| Doelmatigheid | 8,0 | 30% | 2,4 |
| Vermogensinzet | 7,0 | 40% | 2,8 |
| Presteren naar Vermogen | | | 7,6 |



4 Governance

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

4.1 Besturing

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

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 5,3.

4.1.1 Plan

Onder 'Plan' wordt verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 5,0.

| Plan | Beoordelingscijfer | Weging | Totaal |
|------------------|--------------------|--------|--------|
| Visie | 5.0 | 50% | 5.0 |
| Vertaling doelen | 5.0 | | |

VISIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 5,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen niet voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Het Beleidsplan 2007-2011, waarin de corporatie haar strategie, visie, plannen en voornemens heeft neergelegd, krijgt na het verstrijken van deze periode pas eind 2018 een opvolgend ondernemingsplan. In de tussentijd heeft het bestuur geen nieuw strategisch en actueel beleid geformuleerd. De corporatie heeft wel een strategisch voorraadbeleid 2014 en een huurbeleid vastgesteld. De visitatiecommissie vindt het ontbreken van een actueel strategisch beleidsplan gedurende een periode van zes jaar, waarin de visitatieperiode is opgesloten, niet getuigen van realiteitszin.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 5.

In visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Beter Wonen voldoet niet aan het ijkpunt.

In de visitatieperiode ontbreekt een herijkte visie op de eigen positie en het toekomstig functioneren, zeker op het drastisch veranderde speelveld binnen woningcorporatieland. De corporatie is onvoldoende in staat geweest om een vertaling te maken naar strategische en tactische doelen en is er geen aantoonbare relatie met de operationele activiteiten.

De periodieke rapportages zijn feitelijk van aard en geven de realisatie weer wat betreft de actuele (financiële) stand van zaken. Goede rapportages zou Beter Wonen kunnen helpen een heldere en volgbaar en controleerbare koppeling met haar visie en ambities te leggen.

Gedurende de visitatieperiode heeft Beter Wonen een visie en toekomstperspectief te weinig zichtbaar en concreet aangepast aan gewijzigde omstandigheden, geen nieuwe trends in corporatieland geactualiseerd en/of geïmplementeerd.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 6.

In de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie beschikt over een monitoring-en rapportagesysteem voor de volkshuisvestelijke, financiële prestaties en op het terrein van de bedrijfsvoering. Beter Wonen stelt jaarlijks een begroting en een meerjarenbegroting op. De begroting is een financiële vertaling van het te voeren beleid en neemt een centrale plaats in binnen de beleidscyclus. Bij Beter Wonen wordt de begroting jaarlijks - doorgaans in het vierde kwartaal - voor het aankomende boekjaar opgesteld. Verder wordt gelijktijdig de meerjarenbegroting opgesteld, waar de onderhoudsbegroting deel van uitmaakt.

Aanvankelijk per kwartaal en de laatste drie jaar van de visitatieperiode per vier maanden wordt een rapportage opgesteld, waarin onder andere de financiële gegevens van de corporatie, de stand van zaken met betrekking tot het onderhoudsproces, de verhuringen en de voortgang van de nieuwbouw worden verantwoord. Aan de hand van de periodieke rapportages wordt geëvalueerd of de voorgenomen taken en doelstellingen, zoals die daarin zijn vastgelegd, worden behaald.

De raad van toezicht heeft gedurende de visitatieperiode geregeld met het bestuur en de externe accountant overleg gevoerd. De accountant voert periodiek controles uit op risico's binnen Beter Wonen. Een integraal risicomanagementbeleid is gedurende de visitatieperiode niet vormgegeven.

Een dergelijk risicobeleid zou een welkome aanvulling zijn voor Beter Wonen.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 5.

Volgens de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen niet voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Beter Wonen gaat operationeel te werk in haar jaarbegrotingen en stuurt, zo lijkt het, veelal op actuele ontwikkelingen. Dit betreft overigens alleen de portefeuillestrategie. Doordat de corporatie klein van omvang is, vloeit informatie snel door de organisatie. Daardoor kan Beter Wonen adequaat reageren op verandering of afwijkingen op de begroting. Beter Wonen stuurt haar vastgoedactiviteiten, renovatie en onderhoud beheersmatig aan.

4.2 Intern toezicht

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

HET FUNCTIONEREN VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

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

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van toezicht met het cijfer 5,7.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van toezicht' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering. Volgens de commissie voldoet Beter Wonen aan het ijkpunt voor een 6.

Per 1 januari 2017 heeft Beter Wonen een tweelagig bestuursmodel met een directeur-bestuurder en een raad van toezicht, dat uit drie personen bestaat. Voordien was er sprake van een meerhoofdig bestuur in een drielagige bestuurs- en toezichtstructuur. Het bestuur werd bij de uitvoering van haar taken bijgestaan per 1 juli 2015 door een directeur. De toenmalige raad van toezicht had qua aantal leden een wisselende samenstelling. De huidige raad van toezicht en de directeur-bestuurder - die al per 1 juli 2015 tot directeur was benoemd - zijn per 1 april 2017 in functie getreden.

De commissie heeft vastgesteld dat er een tweedeling in de visitatieperiode bestaat. De eerste periode van 2014-2016, waarin Beter Wonen met een drielagenstructuur nog een 'conventionele' woningcorporatie was met een grote en sterke rol van de

Algemene Ledenvergadering. Met de nieuwe Woningwet heeft Beter Wonen de organisatie 'nieuwe stijl' gereed gemaakt voor de toekomst. In de tweede periode – het jaar 2017 – heeft de corporatie een tweelaagse structuur gekregen met minder bevoegdheden van de Algemene Ledenvergadering en meer bevoegdheden van de raad van toezicht.

Bij de toezichthoudende rol maakt de raad van toezicht gebruik van een extern en een intern toezichtkader. Het externe toezichtkader wordt gefaciliteerd door wet- en regelgeving vanuit de Woningwet en vanuit het WSW, de Aw, Aedes en de VTW. Voor het intern toezicht heeft de raad van toezicht in 2017 een toezichtkader opgesteld, waarbij de nieuwe Governancecode 2015 leidend was.

De raad van toezicht heeft een rooster van aftreden opgesteld. Omdat alle drie leden van de in 2017 benoemde raad tegelijkertijd zijn benoemd, is afgesproken om de aftreeddatum van twee leden eerder dan het einde van de benoemingsperiode van 4 jaar, dus na twee en na drie jaar te laten plaatsvinden.

Gezien de omvang van de raad is besloten niet met commissies te werken. De volgende aandachtsgebieden zijn verdeeld over de leden: volkshuisvesting & vastgoed, HRM & management en financiën & governance.

Per 2017 is er een wettelijk streefcijfer vastgesteld voor een evenwichtige zetelverdeling tussen mannen en vrouwen in bestuur en raad van toezicht. Van een evenwichtige verdeling van zetels is sprake als ten minste 30% van de zetels door vrouwen en ten minste 30% van de zetels door mannen wordt bezet. Het bestuur van Beter Wonen bestaat uit één man en de raad van toezicht uit twee vrouwen en één man. Er is dus sprake van een goed evenwicht en daarmee wordt voldaan aan het streefcijfer.

Alle leden zijn in de visitatieperiode benoemd voor een statutaire periode van vier jaar met een herbenoemingsmogelijkheid van ook vier jaar. De raad werft leden buiten de eigen kring en openbaar. Bij de selectie van de leden van de raad wordt gebruik gemaakt van de diensten van een extern adviesbureau. De raad beschikt over een profielschets, die paste bij de aard en de activiteiten van Beter Wonen. In de samenstelling van de raad zijn de benodigde deskundigheidsgebieden aanwezig. Ook de relatie met het voormalige eiland Wieringen is in de samenstelling van de raad van toezicht terug te vinden.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

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

| |
|---|
| De professionaliteit, waarmee de nieuwe raad van commissarissen haar drie rollen vervult. |
|---|

De raad houdt toezicht op de financiële continuïteit en risicobeheersing, alsmede toezicht op de uitvoering van het beleid en 'last but not least' de maatschappelijke prestaties. Met de aanvankelijk de kwartaalrapportages en later tertiaalrapportages, als ook de jaarverslagen en toelichting en informatie van het bestuur blijft de raad van toezicht op de hoogte van het reilen en zeilen van de corporatie. Alleen een actueel strategisch ondernemingsplan ontbreekt. Een en en ander is vastgelegd in het Toezichtskader Woningbouwvereniging Beter Wonen.

In 2017 heeft de raad naast de vergaderingen met de bestuurder ook twee keer zonder de bestuurder vergaderd. Deze bijeenkomsten waren een onderdeel van de ontwikkeling van de

raad en zijn gebruikt om te komen tot een gezamenlijke visie en werkwijze, een planning van de werkzaamheden en verdeling van taken.

De werkgeversrol was vanaf 2017 in ontwikkeling en is inmiddels geformaliseerd. Voor de beoordeling van het bestuur worden jaarlijks prestatieafspraken opgesteld met een te doorlopen cyclus van zelfevaluatie - ambities en resultaten - van de bestuurder, die input zijn voor het beoordelings- en functioneringsgesprek. Beloning en arbeidsvoorwaarden voert de raad uit op de kaders van de WNT.

Naast de toezichthoudende rol heeft de raad van toezicht ook haar klankbordfunctie vervuld, onder andere door het overleggen met de bestuurder in reguliere raadsvergaderingen, themabijeenkomsten en tussentijds overleg. Zowel de raad van toezicht als de directeur-bestuurder zijn samenwerkingsbereid en hebben respect voor elkaars rollen. Er is sprake van een open cultuur met ruimte voor beschouwen. De klankbordfunctie in 2017 is vooral bepaald door het feit dat zowel de bestuurder als de leden van de raad in 2017 zijn benoemd. Er is de tijd genomen om elkaar leren kennen en over het strategisch beleid voor de komende jaren te spreken.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Zelfreflectie met een 5.

In de methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van toezicht ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De raad voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De raad van toezicht heeft in laatste visitatiejaar in een besloten bijeenkomst gesproken over haar eigen functioneren. De aandacht van deze geheel nieuwe raad in 2017 ligt niet gelegen in het verleden, maar op de toekomst. In 2018 wordt de zelfevaluatie onder begeleiding van een onafhankelijke externe deskundige uitgevoerd.

In de eerste drie jaar van de visitatieperiode zijn geen zelfevaluaties uitgevoerd. Met leden van de raad uit die tijd is niet gesproken door de visitatiecommissie. De commissie kent de redenen niet van het niet uitvoeren van de zelfevaluatie.

TOETSINGSKADER

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie constateert dat Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Zowel de nieuwe als de vorige raad van toezicht hebben haar toezicht blijkens de notulen van de vergaderingen van de raad op de organisatie kunnen toetsen aan de hand van:

- Kwartaal- en tertaalrapportages en de jaarverslagen;
- Meerjarenbegroting;
- Strategisch Voorraadbeleid;
- Externe onderzoeken en benchmarks;
- Managementletter van de externe accountant;
- Oordeelsbrieven van externe toezichthouders;
- Informatie door de bestuurder over beleid, actuele thema's en ontwikkelingen.

De raad van toezicht beschikt over bovenstaand toetsingsinformatie dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie bij afwezigheid van een strategisch ondernemingsplan of jaarplannen.

Met de komst van een nieuwe raad is een aanvang genomen om nieuw actueel toetsingskader vast te stellen. Deze is in januari 2018 vastgesteld.

4.2.1 4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Beter Wonen voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

In alle jaarverslagen meldt Beter Wonen dat zij de principes onderschrijft uit de Governancecode Woningcorporaties. De volgende documenten zijn op de website geplaatst:

- Statuten;
- Bestuurssamenstelling;
- Samenstelling Raad van Toezicht;
- Toezichtskader Raad van Toezicht;
- Governancecode;
- Integriteitscode van 2008.

Beter Wonen laat weten dat zij de bepalingen van de Governancecode naleeft. Bij afwijkingen moet de corporatie hier melding van maken in het jaarverslag. De commissie constateert dat onder meer geen zelfevaluaties en visitaties zijn uitgevoerd en deze zijn niet gemeld in het jaarverslag. De corporatie vond het niet nodig een visitatie uit te voeren, waardoor Beter Wonen op dit onderdeel een onvoldoende cijfer van de visitatiecommissie heeft ontvangen.

Goed en verantwoord bestuur is voor Beter Wonen verbonden met integriteit. Beter Wonen heeft dan ook een integriteitscode, dat van 2008 dateert, als ook een klokkenluidersregeling. De nieuwe Woningwet is, waar nodig, geïmplementeerd; statuten en reglementen zijn aangepast.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 6,0.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 6.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet.

Beter Wonen heeft goed voor ogen wie haar relevante belanghebbenden zijn: de gemeente Hollands Kroon en de Huurdersbelangenvereniging Wieringen.

De gemeente heeft mede haar invloed op het beleid van Beter Wonen gehad met het maken van de prestatieafspraken en in het bestuurlijk overleg hierover.

Verder kwamen gemeente en corporatie elkaar tegen in verscheidene maatschappelijke overlegstructuren.

Het bestuur van de huurdersbelangenvereniging heeft in de visitatieperiode laten zien dat deze uitstekend op de hoogte was van haar rechten volgens de Overlegwet. Scherpe en inhoudelijke volkshuisvestelijke en organisatorische discussies hebben de huurders met de corporatie gevoerd. Betaalbaarheid was altijd een belangrijk onderwerp. Ook in de Algemene Ledenvergadering liet het bestuur sterk van zich horen.

Alhoewel beide partijen van oordeel zijn dat zij zeker invloed hebben op verscheidene beleidsonderdelen, zouden zij deze invloed nog groter en ruimer willen zien.

De activiteiten van de huurdersorganisatie zijn ultimo 2017 gestaakt. De afgelopen jaren heeft het bestuur van de huurdersbelangenvereniging tal van pogingen ondernomen om nieuwe leden te werven voor een bestuursfunctie. De voorzitter en het algemeen lid zijn afgetreden per 31 december 2017; de secretaris blijft in functie totdat zich weer een voltallig bestuur zal aandienen en beheert tot dat moment de bezittingen van de vereniging.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 6.

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

Behalve de jaarverslagen, infographics en bewonersbladen heeft Beter Wonen de afgelopen jaren actief de publiciteit gezocht. Enerzijds om de prestaties en plannen toe te lichten, maar ook om een toelichting te geven op ingrijpende gebeurtenissen, zoals brandstichting appartementengebouw, hennepsteelt, overlast en olopende wachttijden.

Beter Wonen hanteert in haar jaarlijkse verantwoording een helder, informatief, duidelijk, zeer goed begrijpelijk en leesbaar jaarverslag. De jaarverslagen met gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, zoals de website.

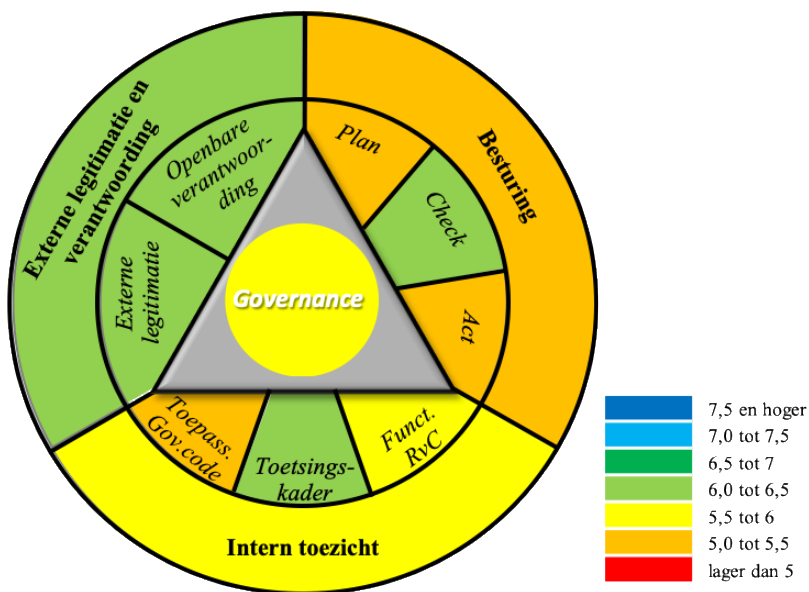
Daarnaast brengt de corporatie sinds enkele jaren een infographic van de jaarstukken uit met de highlights van de jaarstukken. De infographic wordt aan alle huurders toegestuurd en ook op de website geplaatst.

Met het digitale bewonersblad 'Beter Weten Beter Wonen' wordt tweemaal per jaar relevante informatie gegeven in brede zin.

4.4 Totaalscore voor Governance

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.

| Meetpunt | | Beoordeling cijfer | Gemiddeld cijfer | Weging | Gewogen eindcijfer |
|---|--------------------------------------|--------------------|------------------|--------|--------------------|
| Besturing | | | | | |
| Plan | | 5,0 | 5,3 | 33% | 1,7 |
| Check | | 6,0 | | | |
| Act | | 5,0 | | | |
| Intern toezicht | | | | | |
| Functioneren RvC | Samenstelling RvC | 6,0 | 5,7 | 5,6 | 33% |
| | Rolopvatting Toezicht, klankbord etc | 6,0 | | | |
| | Zelfreflectie | 5,0 | | | |
| Toetsingskader | | 6,0 | | | |
| Toepassing Governancecode | | 5,0 | | | |
| Externe legitimering en verantwoording | | | | | |
| Externe legitimatie | | 6,0 | 6,0 | 33% | 2,0 |
| Openbare verantwoording | | 6,0 | | | |
| Governance | | | | | 5,6 |



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

JV: Jaarverslag

PA 2016-2021: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021

PA 2017: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2017

WG: Woonvisie Hollands Kroon 2013

PW: Provinciale Woonvisie 2010-2020

RCW: Regionaal Convenant Woningbouw 2015 - Kwalitatief Woningbouwprogramma

KWHK: Koersdocument Wonen Hollands Kroon 2013

| 1. Huisvesting primaire doelgroep | | |
|---|---|------------|
| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
| Woningtoewijzing en doorstroming | | 7,5 |
| <i>De woningcorporaties verlenen de EU-doelgroep (inkomen tot 36.165, prijspeil 2017) maximaal toegang tot de sociale huurwoningvoorraad. De woningcorporaties wijzen de vrijkomende woningen toe aan de EU-doelgroep en zullen hierbij voor maximaal 5% gebruik maken van de in de regelgeving vastgestelde uitzonderingen. Dat wil zeggen dat 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag onder de 1e of 2e aftoppingsgrens moet worden gehuisvest.</i> | <p>Deze maatregel heeft in 2017 voor Beter Wonen weinig impact gehad, omdat alle woningen een huurprijs hebben onder de aftoppingsgrenzen. Voor iedere verhuring moet wel de passendheid worden getoetst en de gegevens daarvan worden geregistreerd en gemonitord. In 2017 zijn alle woningen passend toegewezen.</p> <p>Ruim 99% van de geldende huurprijs ligt onder het niveau van de laagste aftoppingsgrens. Beter Wonen heeft met ingang van 2016 dan ook probleemloos kunnen voldoen aan de nieuwe regelgeving voor passend toewijzen.</p> <p>In 2015 in het eerste half jaar 96% van de vrijgekomen woningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen onder de inkomensgrens. Vanaf 1 juli 2015 zijn alle vrijgekomen woningen verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan € 34.911.</p> | 8 |
| <i>In de prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021, wordt aangegeven dat de woningcorporaties investeren in de</i> | Woningcorporaties moeten derhalve minimaal 80% van de sociale huurwoningen die te huur komen, toewijzen aan huurders met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Maximaal 10% van de woningen | 8 |

| <p><i>beschikbaarheid en betaalbaarheid van huurwoningen in de gemeente Hollands Kroon door voor voldoende woningen een prijspeil onder de hoogste aftoppingsgrens en onder de eerste afstoppingsgrens te hanteren. Collectief streven de woningcorporaties naar een woningvoorraad waarbij ten minste 90% bestaat uit woningen met een huurprijs tot de hoogste aftoppingsgrens en ten minste 80% tot de eerste aftoppingsgrens. PA 2016-2021</i></p> | <p>mag worden toegewezen aan huurders met een inkomen van € 36.165 tot € 40.349 en 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen.</p> <table border="1" data-bbox="609 383 1278 622"> <thead> <tr> <th>Verhuringen</th> <th>2017</th> <th>%</th> <th>2016</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>66</td> <td>97</td> <td>101</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>1</td> <td>1,5</td> <td>3</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Duur<toeslaggrens</td> <td>1</td> <td>1,5</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>68</td> <td>100%</td> <td>104</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> | Verhuringen | 2017 | % | 2016 | % | Goedkoop | 66 | 97 | 101 | 97% | Betaalbaar | 1 | 1,5 | 3 | 3% | Duur<toeslaggrens | 1 | 1,5 | 0 | 0% | Totaal | 68 | 100% | 104 | 100% | |
|--|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|------|------------|----|------|------|-----|------------|------|------|-----|----|----------------------------|------|-----------------------------|-----|------------|---------------|-----------|-------------|------------|-------------|--|
| Verhuringen | 2017 | % | 2016 | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Goedkoop | 66 | 97 | 101 | 97% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Betaalbaar | 1 | 1,5 | 3 | 3% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Duur<toeslaggrens | 1 | 1,5 | 0 | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Totaal | 68 | 100% | 104 | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>WACHTLIJST/ SLAAGKANS</p> <p><i>Er zijn geen opgaven of ambities met betrekking tot wachtlijsten of slaagkans.</i></p> | <p>Woonruimteverdeling Beter Wonen hanteert het aanbodmodel voor de woonruimteverdeling. Sinds april 2016 heeft Beter Wonen zich aangesloten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem welke door vrijwel alle omliggende corporaties wordt gebruikt: <i>Woonmatch Kop van Noord- Holland</i>. Woningzoekenden in de Kop van Noord-Holland krijgen een duidelijk en zo compleet mogelijk overzicht van het woningaanbod in de regio.</p> <p>Vraagdruk Door de vrijkomende woningen via Woonmatch te publiceren is er een meer gezonde vraagdruk gecreëerd. Sindsdien is er een duidelijke toename van het aantal reacties op de gepubliceerde woningen van Beter Wonen te zien.</p> | -- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>MAATREGELEN VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN ALS STARTERS, JONGEREN OF STATUSHOUDERS</p> <p><i>Gemeente Hollands Kroon communiceert naar corporaties en huurdersorganisaties welke overige initiatieven door marktpartijen worden opgezet om vergunninghouders te vestigen. De gemeente coördineert ook het overleg met de woningcorporatie bij het</i></p> | <p>De gezamenlijke opgave en realisatie van plaatsing van statushouders en het aandeel in de realisatie door Woningbouwvereniging Beter Wonen.</p> <table border="1" data-bbox="609 1648 1278 1935"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gezamenlijke opgave</th> <th>Gerealiseerd gezamenlijk</th> <th>Beter Wonen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>44+13 = 57</td> <td>41</td> <td>n.b.</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>82</td> <td>129</td> <td>n.b.</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>121</td> <td>98</td> <td>7 woningen- 20 personen</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>89 = incl. achterstand 2016</td> <td>109</td> <td>5 personen</td> </tr> </tbody> </table> | | Gezamenlijke opgave | Gerealiseerd gezamenlijk | Beter Wonen | 2014 | 44+13 = 57 | 41 | n.b. | 2015 | 82 | 129 | n.b. | 2016 | 121 | 98 | 7 woningen- 20 personen | 2017 | 89 = incl. achterstand 2016 | 109 | 5 personen | 7 | | | | | |
| | Gezamenlijke opgave | Gerealiseerd gezamenlijk | Beter Wonen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2014 | 44+13 = 57 | 41 | n.b. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | 82 | 129 | n.b. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | 121 | 98 | 7 woningen- 20 personen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | 89 = incl. achterstand 2016 | 109 | 5 personen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---|------------|
| <p><i>huisvesten van minderjarige vergunninghouders. Corporaties committeren zich gezamenlijk aan de jaarlijkse taakstelling van de gemeente met betrekking tot het huisvesten van vergunninghouders. Zij zetten zich in voor spreiding van vergunninghouders, zodat diversiteit van buurten behouden blijft. Vergunninghouders hebben tot nader order voorrang bij huisvesting, voor wat betreft de wettelijke taakstelling. PA 2016-2021</i></p> | <p><i>Bron: Jaarstukken 2014, 2015, 2016 en 2017 Woningbouwvereniging Beter Wonen</i></p> <p>Ondanks het ontbreken van een urgentieregeling heeft de gemeente Hollands Kroon per eind 2017 een voorstand van 20 gehuisveste vergunninghouders.</p> <p>Beter Wonen heeft met WBV Anna Paulowna en Wooncompagnie, de afspraak om de taakstelling van de gemeente Hollands Kroon, gezamenlijk op te lossen. Dit betekent dat er in overleg tussen de drie corporaties kijken wie er op welk moment gelegenheid heeft om statushouders te plaatsen.</p> <p>Er is een platform opgericht met daarin aangesloten woonconsulenten, een vertegenwoordiging vanuit het wijkteam, vluchtelingenwerk Doel is: informeren, handige tips en tools uitwisselen, praktische zaken en een betere samenwerking wat leidt tot snelle acties.</p> | |
| <p><i>Woonruimte beschikbaar stellen aan huishoudens die niet zelfstandig in hun urgente woonbehoefte kunnen voorzien aan de hand van plan van aanpak. PA 2016-2021</i></p> | <p>In de visitatieperiode zijn geen urgenten gehuisvest in een woning van Beter Wonen. Met het maken van uitzonderingen in woningtoewijzingen dient zeer zorgvuldig omgegaan te worden. Met ingang van 2014 is Beter Wonen samen met twee collega-corporaties actief in de gemeente Hollands Kroon een gezamenlijk urgentiebeleid gestart. De voorwaarden voor een urgentieaanvraag zijn onder andere te downloaden vanaf de website van Beter Wonen. Een verzoek tot urgentie voor het bij voorrang verkrijgen van woonruimte in de gemeente Hollands Kroon wordt behandeld door de gezamenlijke toetsingscommissie (van iedere corporatie neemt één medewerker zitting in deze commissie).</p> | 7 |
| <p>Betaalbaarheid</p> | | 7,5 |
| <p><i>Voorschriften en richtlijnen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.</i></p> <p><i>De ruimte en betaalbaarheid van het wonen zijn aantrekkelijke eigenschappen van het wonen in Hollands Kroon. Deze kernkwaliteiten willen we versterken: in Hollands Kroon woon je ruim en goedkoop. We gaan geen woningen specifiek labelen voor</i></p> | <p>Vanaf 2017 geldt de nieuwe huursombenadering. De huursom is het totaal aan huurinkomsten in één jaar van de woningcorporatie van alle huurders van de corporatie. In een kalenderjaar mag de gemiddelde huursom voor zelfstandige woningen van een corporatie niet meer stijgen dan een door de overheid vastgesteld percentage: inflatie + 1%. Het gaat dan om de jaarlijkse huurverhoging én de huurharmonisatie. De huurstijging bij individuele huurders kan hoger of lager zijn. Woningen die op 1 januari of op 31 december niet verhuurd waren tellen niet mee. De maximale huursomstijging in 2017 is 1,3 procent. De huursomstijging voor Beter Wonen in 2017 is uitgekomen op 0,26 procent.</p> <p>Beter Wonen voert een gematigd huurbeleid omdat de betaalbaarheid voor haar huurders in combinatie met</p> | 8 |

| | | |
|--|--|---|
| <p><i>bepaalde doelgroepen, maar bouwen flexibele woningen die geschikt zijn voor meerdere doelgroepen.</i> KWHK 2013</p> | <p>de lokale woningmarkt daarom vraagt. In 2016 en 2017 heeft de corporatie geen gebruikgemaakt van de mogelijkheden van de jaarlijkse huurverhoging. Daarnaast zijn de streefhuren bevroren en de maximale streefhuurprijs bij nieuwe verhuringen vastgesteld op €575 (prijsspeil 2016). Alle huurwoningen blijven hiermee (ruimschoots) beschikbaar voor de primaire doelgroep. Ruim 99% van de geldende huurprijs ligt onder het niveau van de laagste aftoppingsgrens</p> | |
| <p><i>Gewenste omvang voorraad, stabiel houden van de voorraad tot de hoogste aftoppingsgrens, waarbij verschillen tussen de drie corporaties mogelijk zijn.</i> PA 2016-2021</p> <p><i>Omvang sociale huurwoningvoorraad; passendheid bij omvang van de sociale doelgroep.</i> KWHK 2015</p> <p><i>Verkoop van huurwoningen in de sociale sector door de corporaties in de gemeente Hollands Kroon gebeurt onder de voorwaarde dat voldoende betaalbare voorraad overblijft voor de sociale en bijzondere doelgroepen.</i> PA 2016-2021</p> | <p>Woningvoorraad De woningvoorraad van Beter Wonen kenmerkt zich door het accent op eengezinswoningen. Eind 2017 bedroeg de sociale woningvoorraad 1.063 woongelegenheden. Daarmee bezit Beter Wonen ongeveer 28% van het totale woningbestand op Wieringen.</p> <p>In 2017 zijn 6 woningen verkocht. Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen.</p> <p>In het bestuurlijk overleg met de gemeente, wordt de kernvoorraad besproken. Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen - oorspronkelijk in totaal 49 eengezinswoningen - waar geen ontwikkelpotentie aanwezig is. Bij mutatie worden deze woningen tegen taxatiewaarde te koop aangeboden op de vrije markt, waarbij andere huurders van Beter Wonen bij gelijke interesse voorrang krijgen. Ook is het mogelijk dat een zittende huurder zijn/haar woning koopt (indien de woning voor verkoop in aanmerking komt) tegen 100% van de getaxeerde marktwaarde. In 2016 is de verkoop van 4 woningen afgerond.</p> <p>In 2015 is één woning aan een zittende huurder verkocht.</p> <p>In 2014 zijn 2 woningen op de vrije markt verkocht, beide tegen de getaxeerde marktwaarde.</p> | 7 |
| <p><i>Voldoende betaalbare woningen voor de sociale doelgroep met gemiddelde streefhuurprijs van € 488 en maximale streefhuurprijs van € 575. In 2017 voert Beter wonen geen jaarlijkse huurverhoging door. Door huuraanpassing bij mutaties neemt de gemiddelde huur in 2017</i></p> | <p>De betaalbaarheid voor de huurders van Beter Wonen in combinatie met de lokale woningmarkt vraagt om een gematigd huurbeleid. In 2017 en 2016 heeft Beter Wonen geen gebruik gemaakt van de wettelijke beleidsruimte voor de jaarlijkse huurverhoging; per 1 juli 2017 zijn de huurprijzen niet verhoogd.</p> <p>In 2015 heeft Beter Wonen de wettelijke beleidsruimte voor wat betreft de mogelijkheid tot jaarlijkse huurverhoging dan ook niet ten volle benut (gemiddeld 1%). Daarnaast hebben we onze streefhuren bevroren en de maximale streefhuurprijs</p> | 8 |

| | | |
|--|--|----------|
| <p>met circa 0,5% toe. Beter Wonen werkt naar een huurprijs, die past bij de kwaliteit van de woning. PA 2017</p> | <p>vastgesteld op €575. Alle huurwoningen blijven hiermee (ruimschoots) beschikbaar voor onze primaire doelgroep. Ruim 97% van de geldende huurprijs ligt onder het niveau van de laagste aftoppingsgrens.</p> <p>De maximale huurverhoging is in 2014 voor huishoudens met een inkomen tot € 34.085 is 4 % (2,5% inflatie over 2013 plus een opslag van 1,5%). Bij huishoudens met een inkomen tussen € 34.085 en € 43.602 kan de huur 4,5% omhoog en voor huishoudens boven € 43.602 geldt een maximum van 6,5%. Deze maximale huurverhogingen worden begrensd door de maximale huur die op grond van het woningwaarderingstelsel geldt. Beter Wonen heeft in 2014 een gematigde huurverhoging doorgevoerd van gemiddeld 2,5%.</p> <p>Bij woningmutaties wordt de huurprijs tussentijds aangepast. Hiertoe is voor alle woningen een gewenste huurprijs (streefhuur) als percentage van de maximaal redelijke huurprijsgrens als uitgangspunt genomen met een maximale huurprijs van € 575 per maand (prijsspeil 2017). Bij het bepalen van de streefhuren zijn de woningwaardering, kwaliteit en vraagdruk meegewogen. Het gemiddelde percentage ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijsgrens zal door het toepassen van de streefhuurprijzen geleidelijk stijgen van 66% naar 69%.</p> <p>Het huurbeleid is gericht op een evenwichtige verhouding tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woning. Het streven is dat alle woningen beschikbaar blijven voor de primaire doelgroep (huurtoeslaggerechtigden).</p> | |
| <p><i>In de prestatieafspraken is afgesproken dat gemeente en woningcorporaties goed samenwerken op het gebied van schuldhulpverlening, tweede kansbeleid en voorkomen van huisuitzetting. Om deze samenwerking te versterken wordt een convenant opgesteld. Dit dient als handvat voor de sociale wijkteams, zodat zij effectief, efficiënt en eenduidig kunnen samenwerken. Er zal een convenant opgesteld worden waarin signalering en preventief ingrijpen bij betaalbaarheidsproblemen en voorkomen van huisuitzetting centraal</i></p> | <p>Bestuursverslag 2017: de woningbouwverenigingen verzorgen namelijk zelf op dit moment direct de kleine aanpassingen. Wijkteams hebben keukentafelgesprekken en vanuit daar wordt gekeken wat de aanpassingen moeten worden.</p> <p>Het incassobeleid van Beter Wonen is erop gericht om betalingsachterstanden in een vroegtijdig stadium te signaleren en samen met de huurder op te lossen zodat bijkomende incassokosten of zelfs een huisuitzetting worden voorkomen. Middels schriftelijke herinneringen wordt de huurder gewezen op de huurachterstand. Er wordt getracht telefonisch contact te krijgen en eventueel persoonlijk contact middels een huisbezoek. Daar waar nodig kan er vaak een betalingsregeling getroffen worden en wordt een huurder gewezen op de mogelijkheden van bijvoorbeeld gemeentelijke schuldhulpverlening.</p> <p>Woningontruimingen In het verslagjaar zijn in totaal 8 ontruimingsvonnissen verkregen (ter vergelijking in 2016: 9 vonnissen). Eén woning is daadwerkelijk door de deurwaarder ontruimd. De overige ontruimingen</p> | <p>7</p> |

| | | |
|--|--|-------------------|
| <p><i>staat. Woningcorporaties en de gemeente stellen een communicatieplan op voor de huurders zodat zij goed geïnformeerd zijn over de regeling waarin het mogelijk is om bijzondere bijstand te vragen voor woonlasten. PA 2016-2021</i></p> | <p>zijn voorkomen door uiteenlopende redenen zoals voldoening van de gehele vordering voor de geplande ontruiming, een betalingsregeling in combinatie met een laatste kans overeenkomst of door Schuldhulpverlening. Deze aantallen komen overeen met de afgelopen jaren.</p> | |
| <p>Gemiddelde beoordeling</p> | | <p>7,5</p> |

| <p>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</p> | | |
|--|---|----------------------|
| <p>Opgaven</p> | <p>Prestaties</p> | <p>Cijfer</p> |
| <p>OUDEREN MET SPECIFIEKE ZORG- EN HUISVESTINGSBEHOEFTE</p> <p><i>In de prestatieafspraken is afgesproken dat gemeente en woningcorporaties elkaar goed informeren over strategische vraagstukken rondom wonen, zorg en welzijn. De gemeente en de corporaties organiseren samen met het uitvoerings-orgaan "Incluzio" eens per jaar een bestuurlijk overleg met een vertegenwoordiging van de zorg- en welzijnsorganisaties die actief zijn in de gemeente om de strategische vraagstukken rondom wonen, zorg en welzijn met elkaar te bespreken. PA 2016-2021</i></p> | <p>Met de groeiende groep senioren neemt ook het belang van een goede kwaliteit van de bestaande woningvoorraad (opplussen/woningaanpassingen) toe. Het hoeft hier niet altijd om ingrijpende woningaanpassingen (verbouw/renovatie) te gaan; de grootste groep senioren heeft lichte tot matige beperkingen. KWVK 2015</p> <p>Beter Wonen zet in op voldoende geschikte woningen voor senioren. Woonwensen van ouderen zijn net zo gevarieerd als die van andere leeftijdsgroepen. Zij hebben behoefte aan gevarieerde, goede woningen die intern en extern goed toegankelijk zijn, met alle woonfuncties zonder barrières op een niveau, en met alle (zorg)voorzieningen en diensten in de nabije omgeving.</p> | <p>7</p> |
| <p><i>Beter Wonen kiest bij nieuwbouwprojecten voor het bouwen van levensloopbestendige woningen. PA 2016-2021</i></p> <p><i>In de bestaande voorraad vinden geen grootschalige aanpassingen</i></p> | <p>Huurders met een beperking of zorgvraag zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het regelen van woningaanpassingen of het zoeken naar een passende woning. Lukt dit niet, dan kunnen mensen bij de gemeente terecht voor ondersteuning. Voor de vergoedingen/ verstrekkingen vanuit</p> | <p>7</p> |

| | | |
|--|--|-----------|
| <p><i>plaats, omdat een groot deel van de bestaande voorraad zich hier niet voor leent. Waar het technisch en financieel mogelijk is, wordt wel maatwerk geleverd om woningen aan te kunnen plaatsen. PA 2016-2021</i></p> <p><i>Drie belangrijke opgaven voor de Kop, op te pakken samen met corporaties en zorgaanbieders: stimuleren (preventieve) aanpassing van woningen aan wensen en behoeften van seniorenhuishoudens. Maar wel zo, dat de woning op langere termijn ook weer voor een andere doelgroep aantrekkelijk is; zien in behoefte aan geschikt, verzorgd en intramuraal wonen; transformatie van vrijkomend zorgvastgoed. RCW 2015</i></p> <p><i>Veel senioren willen zo lang mogelijk thuis wonen. Een geschikte woning waar je veilig en comfortabel oud kunt worden is belangrijk. Dit geldt ook voor burens of kennissen in de directe omgeving die zo nodig hulp kunnen bieden. De kanteling van verzorgingsstaat naar lokale kracht en zelfredzaamheid zorgt voor een trendbreuk. Burgers zijn veel meer zelf en met elkaar verantwoordelijk voor hun leefsituatie. KWHK 2013</i></p> | <p>WMO gelden de nodige uitsluitingen en beperkingen en in vrijwel alle gevallen is er sprake van een eigen bijdrage. Met ingang van 2016 brengt Beter Wonen op verzoek van huurders die 75 jaar of ouder zijn, kleinschalige woningaanpassingen aan zonder de kosten hiervoor door te berekenen in de huurprijs. Het betreft in ieder geval niet bouwkundige aanpassingen (zoals extra trapleuningen, wandbeugels, verhoogde toiletputten, eenhendelkranen, drempelhulpen). Met het beleid wordt een groeiende groep oudere huurders van Beter Wonen in de gelegenheid gesteld om eenvoudige aanpassingen te laten aanbrengen, desgewenst ook preventief. Op deze manier kan een deel van de groep ouderen in ieder geval beter wonen.</p> | |
| <p>PERSONEN MET EEN (LICHAMELIJKE, PSYCHIATRISCHE OF VERSTANDELIJKE) BEPERKING</p> <p><i>Er zijn geen externe opgaven, beleidsdocumenten van een externe partij of interne kwantitatieve ambities gesteld over personen met een beperking. De Woningbouwvereniging heeft geen ambities m.b.t. personen met een beperking.</i></p> | <p><i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kunnen maatregelen over personen met een beperking niet beoordeeld worden.</i></p> | <p>--</p> |

| | | |
|---|--|-----------------|
| <p>OVERIGE HUISHOUDENS DIE ZORG EN/OF BEGELEIDING NODIG HEBBEN OF SPECIALE EISEN AAN HUN WONING STELLEN</p> <p><i>In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de gemeente en de woningcorporaties zich conformeren aan het vigerende Stedelijk Kompas regio Kop van Noord-Holland, waarin de ambitie is opgenomen dat dak- en thuislozen na een begeleiding traject permanente huisvesting aangeboden krijgen. Voor overige bijzondere doelgroepen wordt samengewerkt met de GGZ, Veiligheidshuis, Blijf van mijn Lijf en VGZ. PA 2016-2021</i></p> | <p><i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kunnen maatregelen over huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen niet beoordeeld worden.</i></p> | <p>--</p> |
| <p>Gemiddelde beoordeling</p> | | <p>7</p> |

| 3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer | | |
|--|---|--------|
| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
| Woningkwaliteit | | |
| <p>PRIJS-KWALITEITVERHOUDING</p> <p><i>Kwaliteit bestaande woningen: investeren in de kwetsbare delen van de bestaande huurwoningvoorraad. Dit vraagt om prioritering. Er zijn onder meer afspraken nodig over de investering in de kwaliteit van de sociale huurwoningvoorraad in Hippolytushoef. Ook het onderhoud van de bestaande woningvoorraad is onderdeel van deze afspraken.</i> KWHK 2015</p> | <p>Er wordt een zorgvuldige afweging gemaakt tussen investeringen in kwaliteit van de woningen en huurprijzen. De woningvoorraad wordt kwalitatief op peil gehouden, maar dit mag niet tot gevolg hebben dat de huur daardoor stijgt tot boven de aftoppingsgrenzen.</p> | 7 |
| <p>CONDITIE EN ONDERHOUDSTOESTAND</p> <p><i>Bij mutatie van woningen voert Beter Wonen hoofdzakelijk regulier onderhoud uit. Beter Wonen zet in op het doen van zo efficiënt mogelijke ingrepen ten gunste van de woonlasten van de huurders. Beter Wonen verhoogt de streefhuur van de verbeterde woningen beperkt, voor zittende huurders blijft de huurprijs gelijk.</i> PA 2017</p> | <p>Dagelijks onderhoud: In 2017 zijn in totaal 1.624 onderhoudsopdrachten uitgevoerd in het kader van dagelijks onderhoud, waarvan 1.298 aan klachtenonderhoud, 295 aan mutatieonderhoud en 31 ten behoeve van de 75+ regeling. Tijdens mutatieonderhoud zijn er bij diverse woningen ingrepen aan de binnenzijde (badkamer, toilet, keuken) van de woningen verricht.</p> | 7 |
| Kwaliteit dienstverlening | | |
| <p><i>De corporatie heeft sinds jaar en dag als ambitie gehad dat de dienstverlening op een hoog niveau moest liggen. De huurder stond immer op de eerste plaats.</i></p> | <p>Beter Wonen neemt deel aan de Aedes-benchmark. De benchmark vergelijkt de kwaliteit en de kosten van dienstverlening van woningcorporaties in Nederland en draagt bij aan transparantie en verbetering van kwaliteit in de sector. Voor het prestatieveld huurdersoordeel is de tevredenheid gemeten over aanvang huur, reparatie en einde huur.</p> | 8 |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>Verdiepend is onderzocht hoe tevreden huurders zijn over oplevering van de woning, snelheid van uitvoeren reparaties, resultaat daarvan, waardering van de huurder over dienstverlening bij niet-dagelijks onderhoud en tevredenheid over het resultaat daarvan.</p> <p>Voor het oordeel van de huurders over de kwaliteit van de dienstverlening is een onderzoek uitgevoerd, waarvoor ook een deel van de huurders van Beter Wonen persoonlijk is benaderd, hetgeen in 2017 een A-waardering heeft opgeleverd.</p> <p>Helaas was in 2016 de respons onvoldoende om tot een representatieve score te kunnen komen.</p> <p>In 2015 nipt in plaats van een A, een B-score en in 2014 de A-score.</p> | |
| Energie en duurzaamheid | | |
| <p>BELEID EN UITVOERING DUURZAAMHEIDSMATREGELEN</p> <p><i>In de prestatieafspraken wordt vermeld dat de corporaties zich zullen inzetten om de huurwoningvoorraad te verduurzamen. PA 2016-2021</i></p> <p><i>Partijen delen samen expertise en werken samen bij kwaliteit verbeterende initiatieven voor de bestaande woningvoorraad, bijvoorbeeld in het stimuleren van het courant maken van woningen in de bestaande voorraad, het verduurzamen van woningen in de bestaande voorraad en het levensloopbestendig maken van woningen in de bestaande voorraad. RCW 2015</i></p> | <p>Energielabels woningen</p> <p>Beter Wonen streeft naar groene energielabels (minimaal label C) voor het bestaande bezit. De energielabels worden doorlopend beoordeeld en mogelijk aangepast. Dit voornamelijk na uitvoering van planmatig onderhoud waarbij energetische maatregelen zijn uitgevoerd. Veel van de woningen van Beter Wonen waren voorzien van een energielabel uit 2007.</p> <p>Eind 2016 is er opdracht verstrekt aan een extern bureau om de energielabels welke aflopend zijn en niet voldoen aan het Nader Voorschrift te actualiseren. In 2018 zijn alle woningen van Beter Wonen voorzien van een energielabel conform het Nader Voorschrift.</p> | 7 |
| <p><i>Beter Wonen stelt in 2017 een lange termijn duurzaamheidsstrategie op. PA 2017</i></p> | <p>In 2017 heeft Beter Wonen een concept duurzaamheidsbeleid uitgewerkt welke wordt gekoppeld aan de complex-strategieën, die in 2018 zijn geactualiseerd. Bij het duurzaamheidsvraagstuk komen verschillende disciplines bij elkaar en bovendien is het speelveld aan verandering onderhevig, ongetwijfeld ook naar de toekomst toe. Mede aan de hand van de Routekaart CO2-neutraal van Aedes gaat Beter Wonen in 2018</p> | 7 |

| | | |
|---|--|------------|
| | een eigen plan van aanpak maken met als doel het realiseren van die CO2-neutraliteit in 2050. | |
| <p><i>Wij leggen het accent vooral op bestaande bouw. Hier is de meeste winst te behalen. Voorbeelden van maatregelen zijn: verbeteren van isolatie, toepassing van zonnepanelen en het aanbrengen van zuinigere cv-ketels. Daarom zien wij graag dat energiebesparende maatregelen en toepassing van duurzame energie standaard onderdeel worden van een herstructurering of transformatie. PW 2010-2020</i></p> | <p>In 2017 heeft Beter Wonen het duurzaamheidsbeleid verder uitgewerkt. Omdat duurzaamheid verder gaat dan groene energie-indexen alleen zal de corporatie bij de uitwerking van het duurzaamheidsbeleid zowel de energetische kwaliteit als de gezondheid van de woon- en leefomgeving (zoals het waterniveau in de kruipruimtes van de woningen) van de huurders betrekken. Daarnaast gaat Beter Wonen onderzoeken hoe zij tot een versnelling van de duurzaamheids-ambities kunnen komen. Vooruitlopend daarop is vanaf het eerste begrotingsjaar 2017 een bedrag beschikbaar voor het uitvoeren van energetische maatregelen aan de bestaande woningen. In de meerjarenbegroting is hiervoor totaal € 2 miljoen ingerekend. Het uitgangspunt is dat deze maatregelen worden uitgevoerd zonder huurprijsverhoging voor de zittende huurder. Afhankelijk van de ingreep kan de streefhuur (voor nieuwe huurders) eventueel wel worden aangepast.</p> | 7 |
| <p><i>Corporaties kiezen bewust voor het nemen van verduurzaamheidsmaatregelen over de gehele voorraad. Dit betekent een beperkte inzet op innovatie, zoals nul-op-de-meter, maar ook de ambitie om aan het eind van de prestatieafspraken geen woningen meer te hebben met F- of G-label. PA 2016-2021</i></p> | <p>Beter Wonen streeft naar groene energielabels (minimaal label C) voor het bestaande bezit. De energielabels worden doorlopend beoordeeld en mogelijk aangepast. Dit voornamelijk na uitvoering van planmatig onderhoud waarbij energetische maatregelen zijn uitgevoerd. Veel van de woningen van Beter Wonen waren voorzien van een energielabel uit 2007. Eind 2016 is er opdracht verstrekt aan een extern bureau om de energielabels welke aflopend zijn en niet voldoen aan het Nader Voorschrift te actualiseren.</p> | 7 |
| Gemiddelde beoordeling | | 7,3 |

| 4. (Des)investeringen in vastgoed | | |
|--|---|--------|
| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
| <p>NIEUWBOUW</p> <p><i>Beter Wonen heeft het voornemen om ca. 40 woningen te realiseren gedurende de looptijd van de prestatieafspraken ter vervanging van bestaande bouw. Per saldo heeft dit tot gevolg dat er een stabiele ontwikkeling van de voorraad tot de tweede aftoppingsgrens plaatsvindt binnen deze periode. PA 2016-2021</i></p> <p><i>Het aantal woningen dat maximaal wordt toegevoegd past bij de huishoudens-ontwikkeling, zoals blijkt uit de provinciale prognoses (2012) in de gemeenten Den Helder, Hollands Kroon, Schagen en Texel en wordt als volgt verdeeld. De dalende trend is in de lijn van de meest recente woningbouwprognoses die zijn vastgesteld in 2015. Woningbouwplannen moeten passen binnen de provinciale prognoses, zoals vastgelegd in de Provinciale Ruimtelijke Verordening (PRV). RCW 2015</i></p> <p><i>Hollands kroon gaat voor kleine korrelplannen (maximaal 30 woningen) in de vier grote kernen en voor vraaggestuurde kavelontwikkeling in de kleine kernen. Ook hier is de ruimtelijke kwaliteit van de directe woonomgeving van belang. De keuzes voor kansrijke locaties in de vier grote kernen maken we in overleg met onze marktpartijen. KWHK 2015</i></p> | <p>Herstructurering Bijlstraat/Bijldwarsstraat Hippolytushoef</p> <p>Er is intensief gewerkt aan het vormgeven van een toekomstplan voor het complex 8, bestaande uit 42 eengezinswoningen uit 1958. In januari 2017 hebben drie geselecteerde aannemers hiervoor afzonderlijk een toekomstplan voor de wijk gepresenteerd. Deze plannen zijn ook beoordeeld door de bewoners. De uitkomst van de beoordeling is in maart 2017 aan de bewoners teruggekoppeld waarbij is voorgesteld het toekomstplan verder uit te werken. Eind september heeft dit geresulteerd in het voorstel de bestaande 42 woningen te slopen en 34 all-electric woningen terug te bouwen. Hiervoor is 100% akkoord behaald onder de bewoners. Het toekomstplan wordt gerealiseerd in 2 fases, waarbij fase 1 begin 2019 wordt opgeleverd.</p> | 7 |
| <p><i>Beter Wonen kiest bij nieuwbouwprojecten voor het bouwen van levensloopbestendige woningen. PA 2016-2021</i></p> | <p>Grondpositie Breehornstraat - Den Oever</p> <p>In 2017 is een start gemaakt met de locatiestudie voor de grondpositie aan de Breehornstraat in Den Oever. Vanuit deze eerste studie blijkt dat er tussen de 16 à</p> | -- |

| | | |
|---|--|---|
| | 20 grondgebonden woningen gerealiseerd kunnen worden. Aangezien vanuit het woningbehoefteonderzoek is gebleken dat er een overtuigende behoefte aan levensloopbestendige woningen bestaat, is gestart met de planvorming. Voor een optimale invulling van de kavel is grondruil met de gemeente noodzakelijk. Het plan wordt in 2018 verder uitgewerkt. | |
| <p>SLOOP, SAMENVOEGING <i>In herstructureringsprojecten en bij sloop en vervangende nieuwbouw is de corporatie verantwoordelijk voor de communicatie met de huurders.</i> PA 2016-2021</p> <p><i>Vorbereiding van de vernieuwing van het complex Bijlstraat/Bijldwarsstraat, teneinde de woonkwaliteit te verhogen en diversiteit in de portefeuille aan te brengen.</i> PA 2017</p> | Herstructurering Bijlstraat/Bijldwarsstraat Hippolytushoef heeft in de visitatieperiode een aanvang gemaakt in planvorming en in uitvoering. | 7 |
| <p>VERBETEREN BESTAAND WONINGBEZIT (RENOVATIE/GROOT ONDERHOUD)</p> <p><i>In 2017 voert Beter Wonen voor circa 25 woningen regulier onderhoud en energetische verbetering uit.</i> PA 2017</p> | <p>In 2017 zijn in totaal 1.624 onderhoudsopdrachten uitgevoerd in het kader van dagelijks onderhoud, waarvan 1.298 aan klachtenonderhoud, 295 aan mutatieonderhoud en 31 ten behoeve van de 75+ regeling. Tijdens mutatieonderhoud zijn er bij diverse woningen ingrepen aan de binnenzijde (badkamer, toilet, keuken) van de woningen verricht.</p> <p>In 2016 zijn in totaal 1.880 onderhoudsopdrachten uitgevoerd in het kader van dagelijks onderhoud (1.427 aan klachtenonderhoud, 448 aan mutatieonderhoud en 5 ten behoeve van kleine woningaanpassingen). Aan klachtenonderhoud woningen is € 276.282 uitgegeven, aan klachtenonderhoud garages € 910 en aan mutatieonderhoud € 402.761. Tijdens mutatieonderhoud zijn er bij diverse woningen ingrepen aan de binnenzijde (badkamer, toilet, keuken) van de woningen verricht. Aan kleine reparaties, het zogenaamde onderhoud voor de huurders, is € 20.732 uitgegeven.</p> | 7 |
| <p>VERKOOP</p> <p><i>Er zijn geen externe afspraken gemaakt over de verkoop van</i></p> | Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen - oorspronkelijk in totaal 49 | 7 |

| | | |
|--|--|----------|
| <p>woningen (anders dan het behoud van voldoende woningen voor de sociale woningvoorraad). PA 2016-2021</p> <p>Verkoop van huurwoningen in de sociale sector door de corporaties in de gemeente gebeurt onder de voorwaarde dat voldoende betaalbare voorraad overblijft voor de sociale en bijzondere doelgroepen. PA 2016-2021</p> <p>Beter Wonen verkoopt in 2017 naar verwachting 4 a 5 sociale huurwoningen in Hollands Kroon. Alleen solitaire eengezinswoningen, teneinde toe te werken aan een minder eenzijdige woningvoorraad. PA 2017</p> | <p>eengezinswoningen - waar geen ontwikkelpotentie aanwezig is. Bij mutatie worden deze woningen tegen taxatiewaarde te koop aangeboden op de vrije markt, waarbij andere huurders van Beter Wonen bij gelijke interesse voorrang krijgen. Ook is het mogelijk dat een zittende huurder zijn/haar woning koopt (indien de woning voor verkoop in aanmerking komt) tegen 100% van de getaxeerde marktwaarde.</p> <p>In 2017 zijn 6 woningen verkocht. Verkoop van woningen vindt alleen plaats bij de in het strategisch voorraad beleidsplan aangewezen complexen.</p> <p>In 2016 is de verkoop van 4 woningen afgerond.</p> <p>In 2015 is één woning aan een zittende huurder verkocht.</p> <p>In 2014 zijn 2 woningen op de vrije markt verkocht, beide tegen de getaxeerde marktwaarde.</p> | |
| Gemiddelde beoordeling | | 7 |

| | | |
|---|---|---------------|
| 5. Kwaliteit van wijken en buurten | | |
| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
| <p>LEEFBAARHEID</p> <p>In de prestatieafspraken is vastgelegd dat ter voorkomen van het risico op ongewenste leefbaarheidssituatie ten gevolge van concentraties van bijzondere doelgroepen, zoals mensen met psychosociale problematiek, ex-dak en thuislozen, ex-gedetineerden, de woningcorporaties maatwerk hanteren in het toewijzen van woningen aan deze groepen. PA 2016-2021</p> <p>Zorgen voor goede groen- en speelvoorzieningen in het kader van specifieke wensen vanuit de</p> | <p>Als enige woningcorporatie binnen de voormalige gemeente Wieringen heeft Beter Wonen lokaal een maatschappelijke functie. Beter Wonen doet schenkingen in het kader van leefbaarheid in directe relatie tot het woningbezit van Beter Wonen en wat direct ten goede komt aan het woongenot van de huurders.</p> <p>In elke jaarbegroting in de visitatieperiode is een leefbaarheidsbudget van € 15.000 opgenomen.</p> | 7 |

| | | |
|---|--|-----------------|
| <p>corporaties en mogelijkheid van gemeenten. PA 2016-2021</p> <p>Beter Wonen ondersteunt leefbaarheidsinitiatieven in de kernen en stelt hiervoor een budget van € 15.000 beschikbaar, exclusief personeelslasten (€ 14 per vhe) teneinde de leefbaarheid in Hippolytushoef, Den Oever en Westerland te bevorderen. PA 2017</p> | | |
| <p>WIJK- EN BUURTBEHEER</p> <p>In de prestatieafspraken is vastgelegd dat partijen de ambitie uitspreken om een dekkend netwerk op te zetten ivm de toename van de psychosociale problematiek. Het netwerk bestaat uit sociale wijkteams van de gemeente, corporatie-inzet, inzet van buurtbemiddelaars en andere relevante partijen. Het verbeteren van de samenwerking (sociale wijkteams en kernbeheerders) om een goed sociaal dekkend netwerk te realiseren is wenselijk. Hiermee kan snel en mogelijk preventief opgetreden worden bij leefbaarheidsproblemen PA 2016-2021</p> | <p>Niet bekend.</p> | <p>--</p> |
| <p>AANPAK OVERLAST</p> <p>Voorkomen hennepkwekerijen in woningen. Gemeente Hollands Kroon heeft in regionaal verband en met de politie een hennepconvenant gesloten. Woningcorporaties conformeren zich aan het door hen ondertekende vigerende Damoclesbeleid ter handhaving van hennepoverlast. PA 2016-2021</p> | <p>In 2017 is er geen sprake geweest van ontruiming op basis van hennepkwekerij. Ook niet in de jaren 2016 en 2015. In 2014 is één hennepkwekerij getraceerd en ontmanteld, waarna de huurovereenkomst vrijwillig door de huurder is opgezegd.</p> | <p>7</p> |
| <p>Gemiddelde beoordeling</p> | | <p>7</p> |

Bijlage 2: Positionpaper



Position paper Woningbouwvereniging Beter Wonen – Wieringen

Inleiding

Voor de eerste keer in de geschiedenis gaat Woningbouwvereniging Beter Wonen een visitatietraject doorlopen. Dat betekent niet alleen terugkijken naar de afgelopen vier jaar maar vooral ook kijken naar de toekomst. Juist daarom hechten wij veel waarde aan een visitatie die recht doet aan onze organisatie zoals deze was ingericht t/m 2016, waarbij tevens oog is voor de veranderingen die met ingang van 2017 zijn doorgevoerd voor wat betreft de Governancestructuur en de fase waarin de organisatie zich momenteel bevindt als gevolg van de professionalisering en het strategische veranderingsproces.

Omvang en werkgebied

Het bezit en werkgebied van Woningbouwvereniging Beter Wonen is geconcentreerd in de voormalige gemeente Wieringen (sinds 1 januari 2012 gemeente Hollands Kroon). De verhuureenheden bestaan grotendeels uit de circa 1.100 sociale huurwoningen en daarnaast enkele tientallen overige verhuureenheden, zoals garages en maatschappelijk vastgoed.

Bestuursmodel en werkorganisatie

Tot eind 2016 kende Woningbouwvereniging Beter Wonen een drielaagse bestuursstructuur, bestaande uit een Raad van Toezicht, een bestuur bestaande uit 'vrijwilligers' waarvan de voorzitter leiding gaf aan de werkorganisatie. In aanloop naar de wijziging van de bestuursstructuur is medio 2015 een directeur aangesteld waardoor het bestuur op meer afstand kon komen te staan van de werkorganisatie en de dagelijkse gang van zaken. De werkorganisatie telt 8 fte, ingevuld door 11 personen.

Waar staat Woningbouwvereniging Beter Wonen voor

Woningbouwvereniging Beter Wonen is opgericht in 1931 als antwoord op de groeiende behoefte aan kwalitatief goede én betaalbare woonruimte door de toestroom van arbeiders aan de Zuiderzeewerken. Sindsdien is Beter Wonen bij haar kerntaken gebleven: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen op Wieringen. Deze positionering sluit naadloos aan bij het motto van de Woningwet:

terug naar de basis van de sociale huursector. Ruim 85 jaar later is onze missie nog steeds om ervoor te zorgen dat onze huidige én toekomstige huurders beter kunnen wonen.

Dit betekent dat wij ons hoofdzakelijk inzetten voor betaalbare huisvesting voor mensen die niet volledig zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Daarbij blijft Wieringen ons primaire werkgebied. Binnen het werkgebied is Woningbouwvereniging Beter Wonen de enige aanbieder van sociale huurwoningen. Vanuit deze positie als marktleider volgt een brede oriëntatie op de verschillende doelgroepen qua huishoudsamenstelling: alleenstaanden, 2-persoonshuishoudens en gezinnen in alle leeftijdsklassen.

De leden van de woningbouwvereniging hebben de bewuste keuze gemaakt om kleinschalig en zelfstandig te blijven opereren. Ook de wijziging van de verenigingsstatuten in 2018 zal gericht zijn op een zelfstandig voortbestaan van Beter Wonen in de verenigingsstructuur. Juist door onze kleinschaligheid kennen we onze huurders, weten we wat er speelt in de wijken en zijn we in staat om snel in te spelen op veranderingen in onze omgeving.

Wat wil Woningbouwvereniging Beter Wonen bereiken

De afgelopen jaren hebben we ons in het bijzonder gericht op de volgende doelstellingen:

- efficiënte en sobere bedrijfsvoering;
- de vraagdruk op de vrijkomende woningen herstellen;
- betaalbaarheid van het wonen waarborgen;
- algehele verbetering van de dienstverlening;
- investeren in de verstandhouding met onze belanghebbenden;
- transitie en verduurzaming van de woningvoorraad;
- het beperken van de kwetsbaarheid van onze compacte werkorganisatie.

Verder hebben we in 2017 een zestal ambities beschreven waarop we aanspreekbaar zijn: degelijke & betaalbare woningen - veilige & leefbare buurten - blijvend gezonde financiële positie - organisatie slim & sober - betrokken & professionele medewerkers - probleemloze & eigentijdse dienstverlening.

Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan een nieuw ondernemingsplan voor de komende jaren. Het laatste plan dateert uit 2006, dus het werd ook hoog tijd om onze koers eens te herijken binnen het veranderde speelveld. Het nieuwe ondernemingsplan hebben we qua opzet zo eenvoudig als mogelijk gehouden door in begrijpelijke taal te beschrijven welke opgaven we zien en wat ons antwoord daarop is.

Waar staan we

De afgelopen jaren zijn er veel ontwikkelingen geweest die van invloed zijn op onze bedrijfsvoering. In het bijzonder de gewijzigde wet- en regelgeving, waar de organisatie

als geheel haar handen vol aan heeft gehad. Inmiddels is de rook van de aangescherpte Woningwet opgetrokken, de contouren van een vernieuwd corporatiestelsel en het toezicht daarop zijn aangebracht en daarmee is duidelijkheid ontstaan over de taakafbakening. Dit stelt de kaders waarbinnen wij onze keuzes maken en bepaalt voor een belangrijk deel ons handelen.

Ondanks dat Beter Wonen als sociale verhuurder qua taakopvatting altijd 'dichtbij huis' is gebleven, komt de organisatie toch van ver. De afgelopen jaren is veel tijd en energie gestoken in het inspelen op de wijzigingen van het veranderende werkdomein, de professionalisering van de organisatie en de omslag van een beheerende woningcorporatie naar een woningcorporatie die investeert en presteert naar de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.

Kort samengevat hebben we onze basis op orde gebracht en tegelijkertijd vooruitgang geboekt met onze doelstellingen. Zo hebben we spectaculaire en structurele kostenbesparingen weten te realiseren, de vraagdruk op de vrijkomende woningen weten te herstellen, een gematigd huurbeleid gevoerd, een goede huurderswaardering behaald met fraaie rapportcijfers in de benchmark, de contacten aangehaald met onze belanghebbenden, een volwaardige invulling gegeven aan de controllersfunctie op basis van collegiale samenwerking, voor het eerst volkshuisvestelijke prestatieafspraken gemaakt en een eerste grote stap gezet in de kwalitatieve veranderopgave van de woningvoorraad.

Mate van tevredenheid

Het jaar 2017 markeert de ommekeer in de geschiedenis van de woningbouwvereniging. Met veel positieve energie heeft de organisatie als geheel een nieuwe start gemaakt en daarbij is een nieuw tijdperk ingeluid. Eindelijk hebben we ons weer volledig kunnen richten op de toekomst en het dienen van de belangen van de mensen die op ons zijn aangewezen. Door onze medewerkers is met veel toewijding gewerkt aan nieuwe onderwerpen, nieuwe vraagstukken, nieuwe uitdagingen en vaak op een vernieuwende manier. Inmiddels hebben we de eerste mijlpalen bereikt, dat geeft ons energie en smaakt tegelijkertijd naar meer!

De komende jaren vervolgen we de ingeslagen weg om onze ambities werkelijkheid te laten worden. Om de ingezette professionalisering verder vorm te geven, om een organisatie te zijn waar mensen graag willen werken. En vooral om een verhuurder te zijn met tevreden huurders. Een verhuurder die vooral kansen biedt aan mensen die op ons zijn aangewezen.

Hippolytushoef, oktober 2018

M.C. Dirks Directeur-bestuurder

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Account voor databank Corporatie Benchmark Centrum

Presteren naar opgaven en ambities

- Beleidsplan Beter Wonen 2007-2011
- Woonvisie 2013
- Provinciale woonvisie 2010-2020
- Prestatieafspraken 2016-2021
- Prestatieafspraken 2017
- Bod van aan de gemeente 2015-2016 en 2017
- Verslagen bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken
- Jaarverslagen 2014-2017 en volkshuisvestingsverslagen
- Aedes Benchmark 2014-2015-2016 en 2017
- Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)
- CiP 2013-2014-2015-2016
- Koersdocument Hollands Kroon
- Huurbeleid
- Beleidsnotitie Leefbaarheid, Woningaanpassingen, Asbest, ZAV
- Duurzaamheidsbeleid
- Strategisch voorraadbeleid, portefeuilleplan
- Verkoopbeleid
- Hennepconvenant
- Regionaal Convenant Woningbouw
- Urgentieconvenant
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersbelangenvereniging Wieringen
- Diverse zienswijzen huurdersorganisatie
- Documenten met opvattingen over statuten
- Verslagen van overleg met de huurdersorganisatie
- Verslagen van overleg met overige belanghebbenden
- Verslagen uitkomsten onderzoek Aedes
- Prestatieafspraken en convenanten

Presteren naar vermogen

- Publicaties CFV: continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief
- Autoriteit woningcorporaties Aw ILT Toezichtbrieven
- CiP 2014- 2017
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: beoordelingen, cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- WSW: borgingsplafond
- Jaarrekeningen en jaarverslagen
- Begrotingen en meerjarenbegrotingen
- Kwartaalrapportages en tertaalrapportages(zie tussentijdse rapportages)

- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Eigen stukken betreffende investeringsbesluiten, financiële sturing en efficiency
- Treasurystatuut
- Investeringsstatuut

Governance

- Statuten
- Reglement raad van toezicht
- Huishoudelijk reglement
- Reglement MT
- Documenten over alle opgaven
- Toezichtskader
- Reglement financieel beleid en beheer
- Investeringsstatuut
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van toezicht 2014,2015,2016 en 2017
- Verslagen Algeene Ledenvergadering
- Documenten met betrekking tot het
- Profielschets van de raad van toezicht
- Statutenwijziging en overige reglementen
- Integriteitscode
- Klokkeluidersreglement
- Geschillenadviescommissie
- Procuratieregeling

Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Maurice Dirks

Raad van toezicht

Lilianne van den Broek, voorzitter

Aad Leek

Managementteam

Ferry van Dijk

Gemeente Hollands Kroon

Theo Groot, wethouder

Grada van Deutekom

Huurdersbelangenvereniging Wieringen

Mart Haaksma

Collega-corporaties

Stefan van Schaik, Wooncompagnie

Ben Broxterman, Woningstichting Anna Paulowna

Zorg- en welzijnsinstellingen

Hans Groenendijk, Woonzorggroep Samen

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

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

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

Thans werkt hij naast als zelfstandig adviseur tevens voor een zelfstandig bestuursorgaan van een Ministerie om de transitie te begeleiden en de governance vorm te geven.

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



S. (Stefanie) Vrieze

Stefanie werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis de Opleiding Planologie, School der Omgevingsvraagstukken aan de Katholieke Universiteit Nijmegen. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering en project- en procesmanagement.

Stefanie heeft haar werkervaring opgedaan bij de lokale overheid en bij woningcorporaties. Haar kracht ligt in het opstarten, sturen en bewaken van processen op het gebied van bouwen en wonen. Stefanie is communicatief sterk, creëert draagvlak en is constant op zoek naar verbeteringen en mogelijkheden. Zij is inzetbaar in lean-trajecten bij woningcorporaties en bedrijven werkzaam in de bouw.

Huidige werkzaamheden zijn onder meer:

- Lid RvC (huurderscommissaris) bij Woningcorporatie Ons Huis in Enschede;
- Senior-adviseur bij Accent Organisatie Advies in Baarn;
- Procesbegeleider bij CPO Beltrum 2.0.

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



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

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

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

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

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 31 mei 2018

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

WONINGBOUWVERENIGING BETER WONEN

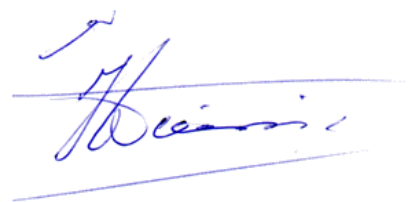
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 31 mei 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

WONINGBOUWVERENIGING BETER WONEN

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

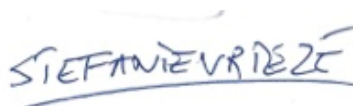
In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE



S. Vrieze

Secretaris van de visitatiecommissie



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

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • Middenwetering 1 • 3543 AR Utrecht
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl