

Maatschappelijke visitatie 2013-2016

Woningbouwvereniging Anna Paulowna



Rapport Maatschappelijke visitatie Woningbouwvereniging Anna Paulowna

A thick green line that starts horizontally from the left, then rises at a steep angle to a peak, and finally descends at a steep angle to the right.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna

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

Visitatiecommissie
ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp, voorzitter
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 8 augustus 2017

VOORWOORD

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2013 tot en met 2016 uit te voeren. De visitatie vond plaats van februari tot en met juni 2017.

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.

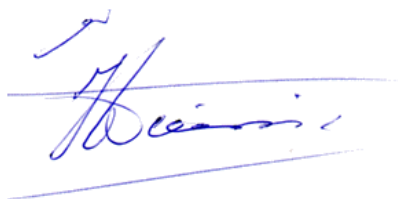
De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden – de huurders en de gemeente(n) -, almede overige stakeholders.

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. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

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

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



mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	5
Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
A. Recensie	9
B. Scorekaart	15
C. Samenvatting Woningbouwvereniging Anna Paulowna	16
Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen	22
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	22
1.1 De opgaven in het werkgebied	22
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	22
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	27
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2. Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Anna Paulowna	30
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	32
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	37
3. Presteren naar Vermogen	38
3.1 Financiële continuïteit	38
3.2 Doelmatigheid	41
3.3 Vermogensinzet	44
4. Governance	46
4.1 Besturing	47
4.2 Intern toezicht	52
4.3 Externe legitimering en verantwoording	57
Deel 3 - Bijlagen	61
1. Gerealiseerde prestaties	61
2. Position paper	61
3. Bronnenlijst	76
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	80
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	81

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

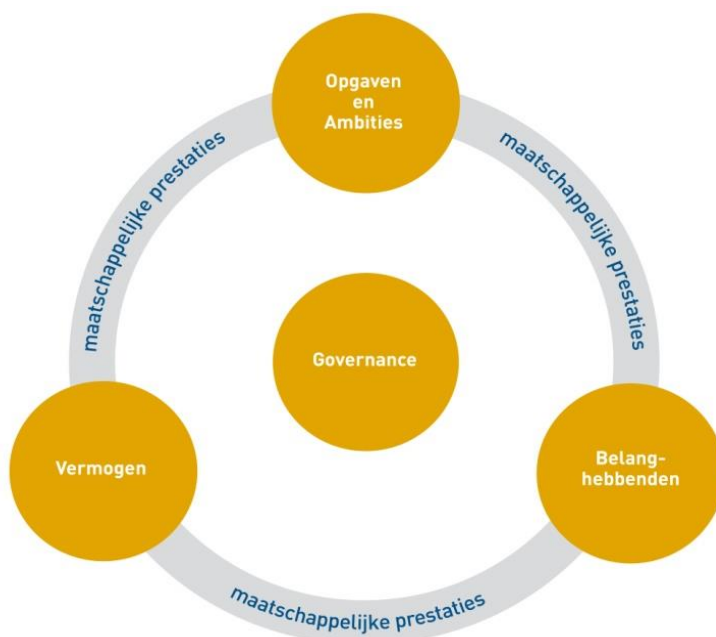
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

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

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

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

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

De feitelijke prestaties 'in het licht van de opgaven PnO' worden gemeten volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een ruim voldoende (7) als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren en dus gelijk zijn aan de norm.

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

Leeswijzer

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

- o Recensie;
- o Scorekaart;
- o 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:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Pre-visitatie 2013

Eind 2013 heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna een pre-visitatie laten uitvoeren door BMC. Omdat Woningbouwvereniging Anna Paulowna geen lid is van Aedes, was er voor de corporatie tot dan toe geen verplichting om een visitatie te laten uitvoeren. In aanloop naar de nieuwe Woningwet, waarin visitatie mogelijk als noodzakelijk onderdeel zou worden opgenomen, heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna deze pre-visitatie laten uitvoeren. De corporatie was benieuwd naar de stand van zaken. Hoe zou ze scoren als er een visitatie plaats zou vinden? Waar zouden de pijnpunten in de organisatie zitten? En op welke, door de SVWN vastgestelde prestatievelen, was de grootste winst te behalen?

In de pre-visitatie is een documentenonderzoek uitgevoerd en is met de werkorganisatie gesproken. Daarbij is de werkorganisatie gevraagd om vanuit het perspectief van de belanghebbenden een aantal vragen te beantwoorden. In de rapportage van deze pre-visitatie is voor de verschillende onderdelen van de visitatiemethodiek een korte stand van zaken gepresenteerd en zijn aanbevelingen gedaan voor verbetering. Daarnaast is een inventarisatie gemaakt van de aanwezigheid van de verschillende documenten die als input bij een visitatie worden gebruikt. Er zijn geen scores toegekend.

In de afgelopen drie jaar is Woningbouwvereniging Anna Paulowna aan de slag gegaan met de aanbevelingen uit de pre-visitatie, waarvan een groot aantal is opgevolgd. Daarbij is prioriteit gegeven aan de maatregelen, die genomen moesten worden voor de implementatie van de nieuwe Woningwet. De governancestructuur is aangepast, vele formele documenten zijn opgesteld en vastgesteld, prestatieafspraken met de gemeente zijn gemaakt en de waardering op marktwaarde is ingevoerd. Een nieuw financieel beleidskader is vastgelegd en wordt actief gehanteerd. Daarnaast heeft de kwaliteit van de voorraad en de leefbaarheid een verbeteringslag gekregen. Het portefeuillebeleid is vastgesteld en vertaald in een MJOB. In de afgelopen drie jaar is een groot aantal projecten uitgevoerd: renovaties, sloop en nieuwbouw en groot onderhoud. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden met alle medewerkers besproken en leiden tot verbeteracties. De visitatiecommissie is onder de indruk van de slagen die zijn gemaakt.

Op een aantal onderdelen uit de pre-visitatie is ook nu nog verbetering mogelijk. Met name op de inrichting van de planning en control cyclus en de vertaling van de strategie naar operationele plannen en SMART-resultaten. Daarnaast heeft ook de inrichting van het "stakeholdermanagement" aandacht nodig.

Resultaten visitatie 2017 over de periode 2013 t/m 2016

Beschouwing op het positionpaper

Het positionpaper geeft een - naar het oordeel van de commissie - passende stand van zaken. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is, bij monde van haar bestuurder, goed in staat om naar de eigen organisatie te kijken. De belangrijkste opgaven zijn helder samengevat in het positionpaper. Woningbouwvereniging Anna Paulowna ziet zichzelf als een compacte plattelandscorporatie met lage huren en lage bedrijfslasten. Ze staat zeer dicht bij haar huurders, die tot een jaar geleden in alle geledingen - ledenraad, bestuur, raad van toezicht - zeer ruim vertegenwoordigd waren en op alle fronten participeerden. De huurdersparticipatie is sinds 2017 anders georganiseerd, en een nieuwe stichting in

oprichting. Iedereen moet nog wel aan de nieuwe rollen wennen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is van de huurders, en ook al is de governancestructuur als gevolg van de nieuwe Woningwet radicaal veranderd, dit wil ze zo houden.

Nu de structuur op orde is, financiële ruimte gecreëerd, en de nieuwe Woningwet geïmplementeerd, kan de focus gericht worden op de belangrijkste opgaven. De visitatiecommissie onderschrijft de drie prioriteiten die in het positionpaper zijn opgenomen:

- Het verbeteren van de slaagkansen en de keuzemogelijkheden voor de snelgroeiende groep ouderen.
- De transformatie van de woningvoorraad. Dit stamt uit de jaren '60 en '70 en moet de komende jaren toekomstbestendig worden gemaakt.
- De verduurzaming van het bezit. De energie labels van het bezit zijn laag, en om aan de sectorale afspraken te voldoen moet fors worden geïnvesteerd.

Het positionpaper straalt uit dat de basis op orde is en Woningbouwvereniging Anna Paulowna klaar is voor een nieuwe fase. De visitatie markeert dit moment. De belangrijkste opgaven die zijn geformuleerd hebben vooral betrekken op de woningmarkt en de voorraad. Daarnaast wordt de (her)inrichting van huurdersparticipatie als belangrijk thema genoemd. De visitatiecommissie mist in het positionpaper de visie op de relatie met de andere belangrijke stakeholders als gemeente en (zorg)instellingen.

In het positionpaper is een korte passage opgenomen over de bezetting en de omvang van het werkapparaat. De vraag of de corporatie met haar schaalgrootte kan voldoen aan de eisen van de toekomstige tijd wordt niet beantwoord. Dit is wat betreft de visitatiecommissie een van de vraagstukken voor de komende periode: is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst?

Bevindingen van de visitatiecommissie

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de afgelopen vier jaar op veel fronten stappen gezet. Deze stappen waren enerzijds ingegeven door externe ontwikkelingen. Een nieuwe woningwet is geïmplementeerd, waarbij de gehele governancestructuur is aangepast. Daarnaast is de afgelopen jaren een portefeuilleplan opgesteld en fors geïnvesteerd in het bezit. De visitatiecommissie is onder de indruk van de professionaliteit van Woningbouwvereniging Anna Paulowna en heeft geconstateerd dat de corporatie de zaken goed op orde heeft. Hierna worden de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van de afgelopen vier jaar genoemd.

Rijksprioriteiten Volkshuisvesting

De minister van BZK heeft recent de volgende prioriteiten voor woningcorporaties benoemd:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

De huurprijzen van Woningbouwvereniging Anna Paulowna liggen qua prijs/kwaliteit fors onder het niveau van het landelijk gemiddelde (59% t.o.v. 72% landelijk). De wachtlijsten zijn aanvaardbaar, waardoor woningzoekenden zonder specifieke woonwens relatief snel een woning toegewezen krijgen. Bij het toewijzen van woningen wordt rekening gehouden met passend toewijzen en de inkomensgrenzen. Recent heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna het aanbodmodel ingevoerd. Zo wordt aangesloten bij de regio waardoor voor woningzoekenden minder verwarring optreedt. De opgave ligt in het levensloopbestendig maken van de woningvoorraad. Door de driedubbele vergrijzing heeft dit een hoge prioriteit. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de afgelopen jaren door sloop, nieuwbouw en renovatie hier beperkt op ingespeeld. De ambitie is om met de locatie Kruiszwijn een belangrijke bijdrage te leveren

aan deze vraag. Hier zijn echter bij gemeente en provincie de handen nog niet voor op elkaar gekregen.

- Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Hier ligt een belangrijke opgave. Van het bezit van Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft slechts 17% een label A of B. In de MJOB zijn plannen opgenomen voor het doorvoeren van energiemaatregelen (gemiddeld label B in een periode van 14 jaar) maar daarmee worden de landelijke afspraken uit het Convenant Energiebesparing Huursector en het Nationaal Energieakkoord niet gehaald. Op dit moment wordt intern de discussie gevoerd om deze plannen te versnellen. Dit hangt onder andere van de financiële positie en de overige projecten die ook een beslag leggen op de beschikbare capaciteit.

- Huisvesten van urgente doelgroepen

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de afgelopen jaren zijn bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden incidenteel en passend bij de schaal van de corporatie opgepakt. Een bijzondere doelgroep in de regio is de huisvesting van arbeidsmigranten. Zij worden via het reguliere toewijzingsmodel bediend.

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

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de afgelopen jaren beperkt woningen gesloopt en vervangen door levensloopbestendige nieuwbouw. Daarnaast zijn met een aantal zorgpartners complexen aangepast voor de doelgroep. Woningbouwvereniging Anna Paulowna wil graag nog meer levensloopbestendige appartementen aan haar woningbezit toevoegen op de locatie Kruiszwijn. De planvorming hiervoor heeft de afgelopen jaren flink vertraging opgelopen omdat de visies van provincie, gemeente en woningbouwvereniging uiteen lagen.

Ontwikkelingen bij Woningbouwvereniging Anna Paulowna

De afgelopen jaren zijn een periode van transitie geweest voor Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De eerste grote verandering betrof het portefeuilleplan, dat in 2012 is vastgesteld. Dit plan vormde een breuk met het verleden. Om financiële ruimte te creëren werd gestart met de verkoop van woningen en een gematigd huurbeleid ingevoerd, waarbij de huren bij mutatie werden geharmoniseerd en de inkomensafhankelijke huurverhoging beperkt werd doorgevoerd. Met die financiële ruimte werden investeringen in het bezit mogelijk: woningen werden gesloopt en vervangen door nieuwbouw, renovatie en groot onderhoud werd uitgevoerd. Voor die tijd was de corporatie vooral een beheercorporatie met – zeer - lage huren en nauwelijks investeringen in het bezit.

De tweede grote verandering betreft de governancestructuur. Als gevolg van de invoering van de woningwet is die drastisch veranderd. Het bestuur is met ingang van 1 januari 2017 gevormd door een eenhoofdige directeur-bestuurder. De bevoegdheden van de ledenraad zijn beperkt, in plaats daarvan is een onafhankelijke huurdersvertegenwoordiging opgericht. Hiermee is het mogelijk invulling te geven aan de Overlegwet en de rechten van de huurders zoals die in de Woningwet zijn opgenomen te borgen. De raad van toezicht heeft meer bevoegdheden en verantwoordelijkheden gekregen. Dit omvormingsproces is soepel verlopen, onder andere door de wijze waarop dit is aangepakt: met een werkgroep waarin alle geledingen ruim waren vertegenwoordigd en overal over mee mochten praten. Belangrijkste uitgangspunt bij

deze wijziging was om de sterke positie van de huurders - die feitelijk aan het roer stonden bij Woningbouwvereniging Anna Paulowna - te behouden. De invoering van de Woningwet en de verhuurdersheffing hebben daarnaast ook veel impact gehad op Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De impact van de verhuurdersheffing op de financiële positie was zo groot, dat het portefeuilleplan inclusief verkoop- en huurbeleid moest worden bijgesteld. Naast de aanpassing van de governancestructuur, moest ook de waardering op marktwaarde worden ingevoerd en moesten statuten en reglementen opnieuw worden opgesteld. Extern veranderde de positie van gemeente en huurders. Dit heeft zijn beslag gekregen in de eind 2016 vastgestelde prestatieafspraken. De commissie heeft veel waardering voor het feit dat de corporatie erin is geslaagd om dit allemaal binnen de wettelijke termijnen te realiseren en met een beperkte capaciteit dit allemaal uit te voeren.

Uitkomsten visitatie

Deze visitatie heeft betrekking op de jaren 2013 – 2016. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is geen Aedeslid. Tot 1 juli 2015 was visitatie daarom niet aan de orde. Toen bleek dat verplichte visitatie in de nieuwe Woningwet zou worden opgenomen, heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna eind 2013 een pre-visitatie laten uitvoeren. In de jaren daarna zijn maatregelen genomen om aan de toekomstige visitatieverplichting te voldoen. Dit heeft vooral in 2015 en 2016 zijn beslag gekregen. De commissie heeft geconstateerd dat in het begin van de visitatieperiode met name op de perspectieven "Presteren naar Vermogen" en "Governance" niet aan de norm volgens de methodiek 5.0 werd voldaan, maar dat in de visitatieperiode alle zeilen zijn bijgezet om hier eind 2016 wel aan te voldoen. De visitatiecommissie heeft veel waardering voor de snelheid en de wijze waarop Woningbouwvereniging Anna Paulowna de noodzakelijke veranderingen heeft doorgevoerd. De oordelen in deze rapportage zijn, tenzij expliciet anders aangegeven, gebaseerd op de stand van zaken aan het einde van de visitatieperiode. De commissie is van mening dat daarmee recht wordt gedaan aan de transitie die Woningbouwvereniging Anna Paulowna tijdens de visitatieperiode heeft doorgevoerd. Op een aantal onderdelen worden zelfs pluspunten gegeven.

Sterke punten Woningbouwvereniging Anna Paulowna

- De klanttevredenheid die onverminderd hoog is. Ondanks alle aandacht die de afgelopen jaren naar andere zaken is gegaan, is de corporatie erin geslaagd haar niveau van dienstverlening onverminderd hoog te houden. In de laatste benchmark is nipt een B gehaald, maar de waardering is nog steeds op een hoog niveau. Dat is ook gebleken uit het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging.
- De wijze waarop de huurdersparticipatie is ingericht. In de oude situatie bestond minimaal 80% van ledenraad, bestuur en raad van toezicht uit huurders. In de nieuwe situatie is er een meer onafhankelijke huurdersvertegenwoordiging gekomen, maar uitgangspunt is nog steeds dat zeer serieus naar hen wordt geluisterd en zij daadwerkelijk invloed op het beleid kunnen uitoefenen. Huurdersparticipatie blijkt ook uit de wijze waarop huurders bij nieuwbouw en renovatieprojecten worden betrokken. Onder hun invloed zijn Programma's van Eisen meer dan eens aangepast. Een ander voorbeeld is het verdiepingsonderzoek naar de wensen van jongere huurders.
- Het adaptief vermogen is een ander sterk punt. De wijze waarop en de snelheid waarmee de nieuwe governancestructuur is ingevoerd is daar een voorbeeld van. Maar ook de wijze waarop na invoering van de verhuurdersheffing is opgetreden om de financiële positie te verbeteren. En de recente aanpassing van het toewijzingsbeleid is eveneens een mooi voorbeeld. Woningbouwvereniging Anna Paulowna zet de klant centraal en is niet gehecht aan oude structuren of processen. Als het nodig is om te veranderen, dan wordt dat gedaan. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de raad van toezicht. De nieuwe werkelijkheid is omarmd en de schouders worden eronder gezet om op alle fronten te voldoen aan de eisen

- die tegenwoordig aan een raad worden gesteld.
- Woningbouwvereniging Anna Paulowna benut kansen waar die zich voordoen. Dan wordt er ook weinig tijd verloren met bureaucratie of lange overlegstructuren en snel doorgepakt. Een mooi voorbeeld is de aanpassing van het complex Pastoor Verhoeffpark. Dit complex lag niet goed in de markt. Zorginstelling 's Heerenloo was op zoek naar complexen waar de meer 'lichte' doelgroep kon worden gehuisvest. Hiervoor zijn de handen ineengeslagen en resultaat is dat relatief snel het complex is gerenoveerd en aangepast aan de doelgroep van 's Heerenloo en de eisen van deze tijd. Alom is hier veel waardering voor.
- Een ander sterk punt is de kwaliteit van de interne organisatie. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft 16 medewerkers waarvan de meesten in uitvoering werkzaam zijn. Zo zijn drie medewerkers belast met het uitvoeren van onderhoud aan het bezit, iets dat door de klanten zeer wordt gewaardeerd. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de lijnen in de organisatie kort zijn, en ondanks de kleine schaal er professioneel wordt gewerkt aan alle uitdagingen die op het bordje van een hedendaagse corporatie liggen.

Verbeterpunten

- De inrichting van de planning- en controlcyclus was bij de pre-visitatie ook een aandachtspunt. De hele cyclus van (strategisch) ondernemingsplan naar jaarplannen en daarop sturen en verantwoorden kan scherper. In het koersdocument zijn nauwelijks SMART-geformuleerde doelstellingen opgenomen waardoor moeilijk getoetst kan worden of de corporatie "op koers" ligt. Op een aantal gebieden zijn geen concrete opgaven en ambities geformuleerd. Deze zijn wel van belang als sturingsmechanisme voor Woningbouwvereniging Anna Paulowna. Bijvoorbeeld de keuzevrijheid van doelgroepen, de wachtlijst of slaagkans, leegstand en prijs-kwaliteitverhouding van de woningen. De jaarplannen en tertiaalrapportages zijn van goed niveau maar de strategische koers en uitgangspunten kunnen scherper worden geformuleerd.
- Ook voor de prestatieafspraken met de gemeente geldt dat deze weinig SMART zijn geformuleerd en vooral richtinggevend zijn. Woningbouwvereniging Anna Paulowna kan dit in hun jaarlijks bod aan gemeente en huurders verder concreet maken.
- Het betrekken van overige stakeholders bij de beleidsvorming en de keuzes die worden gemaakt. In feite hebben de huurders het vooral voor het zeggen gehad bij Woningbouwvereniging Anna Paulowna (en nog steeds). Bij een nieuwe beleidscyclus wordt het de uitdaging om ook de gemeente, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners als zorg- en welzijnsinstellingen te betrekken bij het maken van beleid.
- De discussie rond de locatie Kruiszwijn is niet bevorderlijk voor de samenwerking met de gemeente. Hier spelen de kwestie van de prelabelle toets, het aardkundig monument en de BSG-grenzen (Bestaand Stedelijk Gebied). Deze discussie is een belemmering voor het verder ontwikkelen van levensloopbestendige woningen.
- De huidige plannen voor de verduurzaming van het bezit zijn niet ambitieus en voldoen niet aan de sectorale afspraken op dit onderwerp. Hier kan meer prioriteit aan worden toegekend. Hierover wordt op dit moment een interne discussie gevoerd.
- In de regio wordt samengewerkt met verschillende kleinere en grotere corporaties. Deze samenwerking is vooral praktisch ingestoken en wordt afhankelijk van een thema geïnitieerd. Woningbouwvereniging Anna Paulowna kan een strategische visie op deze samenwerking ontwikkelen (Wat, Wanneer, Waarom, Hoe). Hiermee kunnen bezettingsrisico's worden beperkt en professionaliteit worden versterkt.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is een relatief kleine corporatie. Een corporatie die de zaken goed op orde heeft, in de benchmark goede scores haalt, evenals in de visitatie. Daarom kan de visitatiecommissie zich goed voorstellen dat de corporatie op

deze voet verder wil. De discussie "zelfstandig blijven, strategisch samenwerken of wellicht fuseren" is de afgelopen jaren echter niet expliciet gevoerd. Bij het maken van het ondernemingsplan zou dit een onderdeel van de strategische oriëntatie kunnen zijn

B. Scorekaart

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	7,3	7,0	7,4	7,8	7,0		7,3	75%	7,2	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Prestaties	7,3	7,1	7,2	6,9	6,5		7,0	50%	7,1	
Relatie en communicatie							7,3	25%		
Invloed op beleid							7,2	25%		
Presteren naar Vermogen										
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,3	
Doelmatigheid							7,0	30%		
Vermogensinzet							7,0	40%		
Governance										
Besturing	Plan						6,5	6,8	33%	7,0
	Check						7,0			
	Act						7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,7	7,2	33%	
	Toetsingskader						7,0			
	Toepassing Gov. code						8,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			

C. Samenvatting Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Profiel

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is een plattelandscorporatie die uitsluitend werkzaam is in de gemeente Hollands Kroon. Lokale verankering is een van de kernpunten van de corporatie. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is een woningbouwvereniging, die zorgt voor betaalbare en kwalitatief goede woningen voor mensen die zelf geen huis kunnen - of willen - kopen. Huurders moeten prettig kunnen wonen, mede door de directe woonomgeving van de huurders leefbaar en op peil te houden.

In de visitatieperiode fungeerde de vereniging als volgt. Woningbouwvereniging Anna Paulowna had als hoogste orgaan de ledenvergadering. Eenmaal per jaar werd door het bestuur verantwoording aan de leden afgelegd over het gevoerde beleid. De leden hadden hun meeste bevoegdheden gedelegeerd aan de ledenraad. Deelnemers van de ledenraad werden door de leden benoemd. De ledenraad bestond uit ten minste dertien personen en had een aantal beslissingsbevoegdheden, die statutair geregeld waren, zoals het goedkeuren van de begroting, instemmen met aan- en verkoop van onroerend goed en het benoemen van het bestuur en de raad van toezicht. De ledenraad vergaderde vier keer per jaar met het bestuur. Het bestuur bestond uit vijf tot zeven personen. Het bestuur vergaderde periodiek met de directeur, aan wie de uitvoerende leiding was gedelegeerd. Het bestuur werd in algemene zin gecontroleerd en geadviseerd door de raad van toezicht. De raad van toezicht bestond uit vijf tot zeven personen. Voor zowel de ledenraad, het bestuur als de raad van toezicht gold dat deze voor minimaal 80% moet bestaan uit huurders van Woningbouwvereniging Anna Paulowna. Woningbouwvereniging Anna Paulowna werd in feite dus bij meerderheid bestuurd door haar eigen huurders. De nieuwe Woningwet maakt een voortzetting van het huidige bestuursmodel onmogelijk. Daarmee kwam een einde aan een periode van zelfbestuur van huurders.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna kent per 1 januari 2017 drie lagen: een algemene ledenvergadering, een Raad van Toezicht en een directeur-bestuurder. De ledenvergadering is het hoogste orgaan van de corporatie. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Toezicht, dat uit vijf leden bestaat, waarvan twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie is gerecruteerd uit de 'oude' Ledenraad. Bij de corporatie waren eind 2016 16 medewerkers in dienst; het aantal formatieplaatsen bedroeg 12,7.

Werkgebied

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft haar woningbezit en garages in de gemeente Hollands Kroon. De gemeente ontstond op 1 januari 2012 bij de fusie van de gemeenten Wieringen, Wieringermeer, Anna Paulowna en Niedorp. De gemeente ligt in de Kop van Noord-Holland en is onderdeel van de samenwerkingsregio de Noordkop, dat de gemeenten Den Helder, Schagen, Hollands Kroon en Texel omvat'. Het gebied van de gemeente Hollands Kroon is van oudsher gericht op land- en- tuinbouw.

De woningen van de corporatie zijn gelegen in de kernen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijksluis. Het woningbezit van Woningbouwvereniging Anna Paulowna bestaat uit eengezinswoningen, seniorenwoningen en woningen voor een - en twee persoonshuishoudens. De corporatie heeft een woningbezit van 1.349 huurwoningen. (Aedes CiP, versie I, januari 2017)

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,2.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna geeft ruim voldoende invulling aan de beschikbaarheid. De betaalbaarheid is zonder meer goed te noemen. De huurprijzen liggen ver onder het landelijk gemiddelde, dit is in overleg met de leden altijd een bewuste keuze geweest. De woningtoewijzing is passend en transparant en de corporatie is overgegaan van het optiemodel naar het aanbodmodel. Met de gemeente is afgesproken dat bij verkoop van woningen rekening wordt gehouden, dat voldoende betaalbare woningen overblijven voor de sociale en bijzondere doelgroepen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna scoort goed op het zo beperkt mogelijk houden van de leegstand, als ook op de aanpak van huurachterstanden. Woningbouwvereniging Anna Paulowna huisvest statushouders volgens afspraak in overleg met twee collega-corporaties.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de ambitie om vooral die maatregelen (en die voert zij uit) te nemen waardoor ouderen langer zelfstandig in hun woning kunnen wonen. Er wordt veel aandacht besteed aan levensloopbestendig wonen. Ten aanzien van differentiatie van het aanbod is in de prestatieafspraken met gemeente Hollands Kroon afgesproken dat bij bouw of verbouw, woningen voor alle doelgroepen passend zijn. Woningbouwvereniging Anna Paulowna scoort hoog op klanttevredenheid is en heeft hoge scores in de benchmark. Met de verkoop van woningen overtreft zij haar eigen ambitie.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 7,1.

De belanghebbenden dichten de corporatie de volgende kenmerken toe:

- o Open, flexibele houding en betrouwbaar;
- o Kleinschalig, toegankelijk voor huurders, betaalbare woningen;
- o Down-to-earth, aanspreekbaar, samenwerkend;
- o Betaalbaar, situationeel eigenwijs, toegankelijk, zelfkritisch;
- o Degelijk, partner, financieel verstandig;
- o Sociale organisatie, betrouwbaar en vertrouwd.

Gemiddeld scoort Woningbouwvereniging Anna Paulowna een 7,1 op Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 7,0. De huurders en overige belanghebbenden – de collega-corporaties en de zorg- en welzijnsinstellingen – zijn het best te spreken over de prestaties van de corporatie. De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is het grootst bij de huurders en overige belanghebbenden. De gemeente is iets minder tevreden over de mate van invloed op het beleid van Woningbouwvereniging Anna Paulowna.

Presteren naar Vermogen

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

Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Woningbouwvereniging Anna Paulowna de financiële kengetallen goed monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. De

visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van het personeel goed. Het is noemenswaardig hoe een corporatie met een overzichtelijk werkapparaat zo goed functioneert. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft gedurende de gehele periode op onderdelen (zoals effectiviteit en productiviteit) substantieel beter gepresteerd dan de referentie-corporaties en het landelijk gemiddelde.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft op een actieve wijze haar vermogensinzet gehanteerd op basis van een eigen visie. De activiteiten worden daarbij getoetst op consequenties voor de omvang en ontwikkeling van het vermogen. Het vermogensbeleid sluit daarbij aan op andere delen van het beleid. De vermogensinzet is gebaseerd op een actueel portefeuillebeleid, onderhoudsramingen en verkoopprogramma.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7,0.

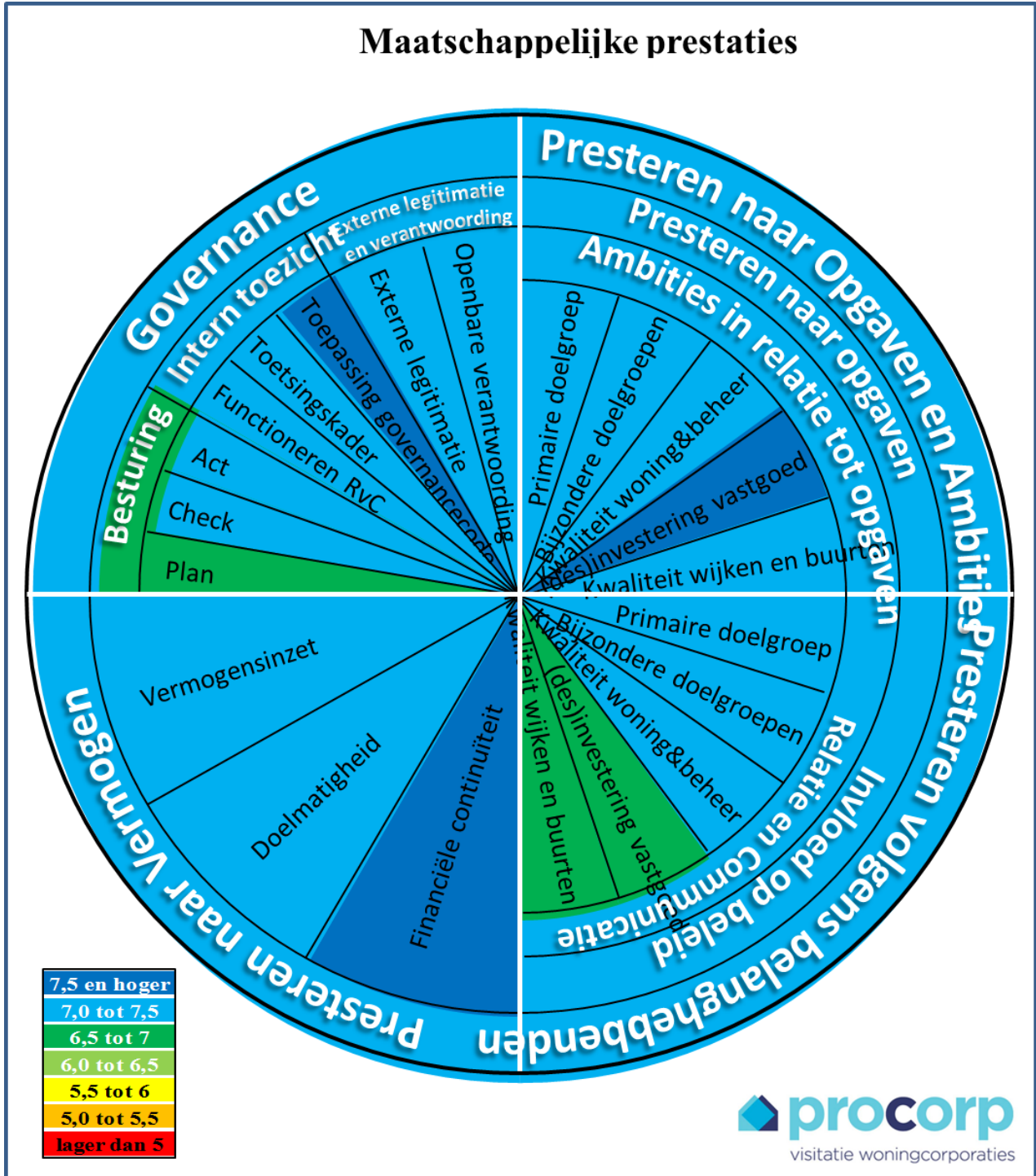
Ten aanzien van de Plan-Do-Check-Act cyclus is er veel tijd en energie gestopt in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van passende risicoanalyses. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten ruim voldoende te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. De geformuleerde visie had wel meer SMART kunnen worden geformuleerd. Woningbouwvereniging Anna Paulowna adresseert tijdig afwijkingen en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie doorgevoerd.

De corporatie heeft actief gewerkt en is voortvarend aan de slag gegaan aan de implementatie van de nieuwe Woningwet. Daarmee voldeed Woningbouwvereniging Anna Paulowna voor 1 januari 2017 aan de nieuwe regelingen uit deze wet, als ook aan de nieuwe Governancecode.

Ook legt zij op een goede wijze verantwoording af in de jaarverslagen. Er is veel aandacht voor deskundigheidsbevordering en professionalisering. Op een passende manier betreft de corporatie de belanghebbenden bij haar doen en laten.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2013 tot en met 2016 levert Woningbouwvereniging Anna Paulowna de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

De cijfers die Woningbouwvereniging Anna Paulowna scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Woningbouwvereniging Anna Paulowna deze opgaven haalt of zelfs overtreft. In de uitgebreide prestatietabel in de bijlage is per onderdeel uitgewerkt en beargumenteerd wat de score is. In dit hoofdstuk zijn de geaggregeerde cijfers per onderdeel opgenomen.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Woningbouwvereniging Anna Paulowna aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Als er geen opgaven zijn geformuleerd of ambities opgenomen in het Koersdocument, is de commissie uitgegaan van de doelstellingen in de jaarplannen, die wel gedetailleerd zijn uitgewerkt.

1.1 De opgaven in het werkgebied

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

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woningbouwvereniging Anna Paulowna gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2013 tot en met 2016. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft een prestatieovereenkomst met de gemeente afgesloten voor 2011-2012. De daaropvolgende prestatieafspraken waren voor de periode 2016-2021. In de periode daartussen had de gemeente het beleid dat de markt bepalend is, waardoor de woningcorporaties leidend moesten zijn binnen de volkshuisvestelijke taak. De laatste prestatieafspraken zijn afgesloten voor de gemeente Hollands Kroon met Woningbouwvereniging Anna Paulowna, WoonCompagnie en WBV Beter Wonen - het bestuur van Woningbouwvereniging Anna Paulowna en de huurdersverenigingen Niedorp/Wieringerwaard en Wieringermeer. Bij het toetsen van de prestaties aan de opgaven, is derhalve vooral het jaar 2016 getoetst aan de prestatieafspraken voor de periode 2016-2021.

Prestatieafspraken 2016-2021 Hollands Kroon

De doelstelling van de prestatieafspraken is:

- o 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.
- Het afstemmen van en begrip kweken voor elkaars beleid en agenda.
- 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.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Bij de huisvesting van de primaire doelgroep wordt zowel gekeken naar de opgaven en prestaties op het gebied van woningtoewijzing en doorstroming als naar de betaalbaarheid van de woning.

Wat betreft de woningtoewijzing en doorstroming wordt onderscheid gemaakt tussen de beschikbaarheid van woningen, passend toewijzen, tegengaan van woonfraude, keuzevrijheid van doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand en maatregelen voor specifieke doelgroepen.

Op het gebied van beschikbaarheid van woningen heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna prestatieafspraken gemaakt over de beschikbaarheid van woningen tot de hoogste aftoppingsgrens en de eerste aftoppingsgrens. Voor 2016 scoorde de corporatie 8,4% hoger dan de hoogste aftoppingsgrens en 4,4% hoger dan de eerste aftoppingsgrens. Hiermee overtreft de prestatie de opgaven.

Op het gebied van passend toewijzen wijst Woningbouwvereniging Anna Paulowna passend toe conform de prestatie-eisen en de wettelijke kaders. De prestatie is daarmee gelijk aan de opgave.

Op het gebied van tegengaan van woonfraude, keuzevrijheid van doelgroepen, wachtlijsten en leegstand ontbreken zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities waardoor deze niet beoordeeld kunnen worden.

Op het gebied van maatregelen voor specifieke doelgroepen zijn er over de doelgroep statushouders afspraken gemaakt tussen de gemeente Hollands Kroon en de drie woningcorporaties gezamenlijk. Dit betekent dat er in overleg tussen de drie corporaties wordt beoordeeld, welke organisatie op welk moment gelegenheid heeft om statushouders te plaatsen. In de afgelopen visitatieperiode was de opgave om samen 294 statushouders te plaatsen. Er zijn 302 statushouders geplaatst waarmee de prestatie nagenoeg gelijk is aan de opgave.

Wat betreft de betaalbaarheid van woningen wordt onderscheid gemaakt tussen huurprijsbeleid, kernvoorraadbeleid, overige woonlasten en aanpak van huurachterstanden.

Op het gebied van huurprijsbeleid en kernvoorraadbeleid zijn er geen externe opgaven gemaakt. De woningbouwvereniging wil zich in de laatste periode van de visitatieperiode houden aan landelijke opgaven en een passend huurprijsbeleid hanteren. De huurprijzen liggen ver onder het landelijk gemiddelde, dit is in overleg met de leden altijd een bewuste keuze geweest. Pas in de laatste jaren worden huren gematigd verhoogd en geharmoniseerd bij mutatie. Dit om de financiële ruimte te scheppen voor het

portefeuillebeleid. Met de ambitie om jarenlang de huren substantieel laag te houden, is de commissie van mening dat hier een hoger cijfer op zijn plaats is.

Met de gemeente is afgesproken dat bij verkoop ermeer rekening gehouden wordt dat voldoende betaalbare woningen overblijven. Dit realiseert de woningbouwvereniging door haar aantallen te verkopen woningen in 2016 aan te passen zodat er voldoende woningen voor de sociale en bijzondere doelgroepen overblijven. Verder is afgesproken dat de corporaties zich inzetten om de bestaande sociale huurwoningvoorraad te verduurzamen met als doel om onder andere de woonlasten omlaag te brengen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft daarom vanaf 2015 veertien woningen in het Pastoor Verhoeffpark van energielabel F naar B gebracht. Verder zijn zowel de huurachterstanden als de huisuitzettingen laag. Wat betreft de betaalbaarheid van de woningen is de prestatie daarmee gelijk aan de opgave.

Gemiddeld genomen zijn de prestaties gelijk aan de opgave met uitzondering van het huurprijsbeleid (8) en worden daarmee beoordeeld met een 7,3.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Bij de huisvesting bijzondere doelgroepen wordt zowel gekeken naar de opgaven en prestaties voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen.

In de prestatieafspraken zijn geen kwantitatieve afspraken maar alleen kwalitatieve afspraken gemaakt over huisvesting van bijzondere doelgroepen. Deze hebben betrekking op het elkaar goed informeren over strategische vraagstukken en bestuurlijk overleg. Daarnaast conformeren de partijen zich 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.

De afgelopen jaren hebben overleggen over de huisvesting van bijzondere doelgroepen plaatsgevonden. Het uitvoeringsorgaan Sociaal Domein "Incluzio" was nog niet bij dit overleg aanwezig omdat de prestatieafspraken in 2016 opgesteld zijn en pas in 2017 ondertekend zijn.

De prestaties zijn gelijk aan de opgave en worden daarmee beoordeeld met een zeven.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,4.

Bij kwaliteit van woningen en woningbeheer wordt onderscheid gemaakt tussen woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod), kwaliteit dienstverlening en energie en duurzaamheid (energienormen en energielabels en beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen).

Zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven als vervangende ambities zijn niet bij alle onderwerpen aanwezig. De onderwerpen die wel en niet beoordeeld konden worden worden in de volgende paragrafen benoemd.

Op het gebied van conditie en onderhoud zijn geen opgaven vastgesteld maar heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna wel de ambitie om vooral die maatregelen te nemen waardoor vitale senioren langer zelfstandig in hun woning kunnen wonen. In 2014, 2015 en 2016 zijn diverse aanpassingen gedaan op verzoek van de bewoners. Daarnaast zijn complexmatig in alle woningen, bestemd voor ouderen, voorzien van douche-thermostaatkranen en voorzien van een elektrische kookaansluiting in plaats van een gasaansluiting.

Wat betreft differentiatie van het aanbod is in de prestatieafspraken met Hollands Kroon afgesproken dat bij bouw of verbouw, woningen voor alle doelgroepen passend zijn. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft daarom gekozen voor de bouw van levensloopbestendige woningen. In de Hyacintenstraat, Narcissenstraat en Crocussenstraat te Breezand zijn in 2016 in totaal 29 woningen gesloopt, hier worden 21 levensloopbestendige woningen teruggebouwd.

Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening zijn er geen prestatieafspraken maar is wel de ambitie vastgelegd om helder en duidelijk te communiceren en bewoners te betrekken bij de voor hen relevante beslissingen. De afgelopen periode heeft de woningbouwvereniging ervaring opgedaan met het, vanaf de startfase, intensief betrekken van haar bewoners bij projecten van groot onderhoud. Deze werkwijze is goed bevallen en wordt zoveel mogelijk toegepast en verder uitgebouwd. Oordelen van alle belanghebbenden laten op dit onderdeel het cijfer 8 zien. De score op klanttevredenheid is hoog en levert hoge scores in de benchmark op - vorig jaar nipt B, in 2015 een A.

Wat betreft energie en duurzaamheid is in de prestatieafspraken vastgelegd dat de corporaties zich inzetten om de bestaande sociale huurwoningvoorraad te verduurzamen. De ambitie is er om aan het eind van de periode van de prestatieafspraken geen woningen met energie-indexen te hebben die vergelijkbaar zijn met een F- of een G-label. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft daarom gekozen voor het renoveren van gedateerde woningen in het Pastoor Verhoeffpark. Aan 14 woningen is vanaf eind 2015 ingrijpend onderhoud gepleegd. Daarbij zijn de woningen tegelijkertijd volledig geïsoleerd, waardoor het energielabel van gemiddeld F naar gemiddeld B is verbeterd. Uitgaande van 77 woningen met label E/F betekent dit bijna 12 woningen per jaar. In 2016 is hieraan ruim voldaan met 14 woningen en overtreft deze prestatie de opgave. Omdat in de eerste drie jaar geen ambities zijn geformuleerd en de prestatie in 2016 hoger is, komt de commissie tot het oordeel met het cijfer 7.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,8.

In de prestatieafspraken Hollands Kroon is vastgelegd dat de woningbouwvereniging het voornemen heeft om circa 90 woningen te realiseren gedurende de looptijd van de prestatieafspraken ter vervanging van bestaande bouw. Negentig nieuwbouwwoningen in 6 jaar betekent gemiddeld 15 per jaar. In 2016 is de start geweest van de bouw van 21 levensloopbestendige woningen in Breezand. In 2016 zijn er 13 appartementen opgeleverd. In 2017 zijn er 21 woningen in Breezand gepland om opgeleverd te worden. De corporatie ligt daarmee op koers om de opgaven te realiseren.

Wat betreft sloop en/of samenvoeging van woningen zijn er geen prestatieafspraken maar is de ambitie om in de periode 2015 t/m 2020 47 woningen te slopen. Dat zijn bijna 8 woningen per jaar. In 2016 zijn al 29 woningen gesloopt. De verwachting is daarom dat ruim voldaan zal worden aan de ambitie.

Er zijn geen externe afspraken gemaakt of ambities gesteld over het verbeteren van bestaand woningbezit. In de koersgids van 2014 wordt gesteld dat de helft van de voorraad gebouwd is in de jaren zestig en dat in de komende jaren hier een flinke investering nodig is om deze woningen weer kwalitatief op peil te krijgen. De afgelopen visitatieperiode zijn de volgende investeringsbedragen in het oude bezit uitgevoerd: 2013: 683.000 euro, 2014: 580.000 euro, 2015: 225.000 euro en 2016: 679.000 euro. Daarnaast is uitgegaan van een basiskwaliteit van het woningbezit.

Er zijn geen prestatieafspraken of ambities met betrekking tot maatschappelijk vastgoed.

Wat betreft de verkoop zijn er eveneens geen prestatieafspraken, maar heeft de woningbouwvereniging voor de jaren 2015 en 2016 16 woningverkoppen gepland. De uiteindelijke verkoop betreft 24 woningen en overtreft hiermee aanzienlijk de ambitie.

Gemiddeld genomen zijn de prestaties zijn gelijk aan de opgave met uitzondering van het prestatiegebied *Verkoop* (10) en worden daarmee beoordeeld met een 7,3.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Het risico op ongewenste leefbaarheidssituaties ten gevolge van concentraties van bijzondere doelgroepen, zoals mensen met psychosociale problematiek, ex-dak/thuislozen en ex-gedetineerden willen de gemeente en haar partners voorkomen. In de prestatieafspraken is daarom vastgelegd dat de woningcorporaties maatwerk hanteren in het toewijzen van woningen aan deze groepen.

In de prestatieafspraken is eveneens vastgelegd dat partijen de ambitie uitspreken om een dekkend netwerk op te zetten in verband met de toename van de psychosociale problematiek. In de visitatieperiode is dit netwerk opgezet. Deze bestaat uit sociale wijkteams van de gemeente, corporatie-inzet, inzet van buurtbemiddelaars en andere relevante partijen.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna hanteerde al maatwerk voor het toewijzen van woningen aan de genoemde groepen en het opzetten van een netwerk bestaande uit sociale wijkteams van de gemeente en de woningbouwvereniging en buurtbemiddelaars. In verband met de ondertekening van de prestatieafspraken begin 2017, heeft het overleg met de stakeholders hierover pas in maart 2017 plaats gehad.

Gemeente Hollands Kroon heeft in regionaal verband en met de politie een hennepconvenant gesloten. De woningcorporaties conformeren zich aan het door hen ondertekende vigerende Damoclesbeleid ter handhaving van hennepoverlast. Het hennepconvenant bestaat al een aantal jaren en handhaving conform dit convenant vindt ook al een aantal jaren plaats.

Omdat de prestaties gelijk zijn aan de opgaven, beoordeelt de commissie dit prestatieveld met een 7.

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

Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelDEN	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,3	7,3
Betaalbaarheid	7,3	
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	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,3	7,4
Kwaliteit dienstverlening	8,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,8
Sloop, samenvoeging	7,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	10,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,0	7,0
Wijk- en buurtbeheer	7,0	
Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven		7,3

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

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

Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt vanwege:

- o De eigen ambities en de doelgerichte uitvoeringskracht van Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De ambities sluiten aan op de wensen van de huurders. Ook als corporatie met een beperkte omvang beziet zij steevast de eigen mogelijkheden en dit bepaalt ook haar handelen en nalaten.

Beoordeelde documenten

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in relatie tot de opgaven. Voor Woningbouwvereniging Anna Paulowna zijn dit in de visitatieperiode:

- o Koersgids Woningbouwvereniging Anna Paulowna, 14 januari 2014;
- o Strategisch Voorraadbeleid 2012-2020, 7 mei 2012;
- o Rapportage "Uitwerking Strategisch Voorraadbeleid", 1 april 2014;
- o Jaarplannen.

Ambities

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft op basis van haar koers een viertal ambities genoemd:

1. Woningkwaliteit op peil houden;
2. Klantgerichtheid versterken;

- 3. Aanscherpen verdienmodel;
- 4. Klein en sterk blijven.

Beoordeling ambities

- o Woningkwaliteit op peil houden

Woningbouwvereniging Anna Paulowna verschuift haar aandacht van het huisvesten van gezinnen naar het huisvesten van senioren en zorgbehoevenden. De corporatie past haar woningvoorraad aan op deze vraag door een deel van haar bestaande woningen aan te passen en beperkt nieuw te bouwen. De ambitie is om in 10 jaar zo'n 70 levensloopbestendige en/of seniorenwoningen te bouwen. In bestaande woningen van voornamelijk vitale senioren zullen kleine aanpassingen uitgevoerd worden zodat ouderen hier langer in kunnen wonen.

De prestatieafspraken die de woningbouwvereniging in 2016 met de gemeente heeft gemaakt - 90 levensloopbestendige woningen in de periode 2016-2021 - is een aanscherping van de ambitie die in 2014 opgesteld is - 70 levensloopbestendige woningen in de periode 2014-2024 -. Voor de jaren 2014, 2015, 2016 zijn gemiddeld 21 levensloopbestendige woningen opgeleverd. Dit is ruim boven het prestatiegemiddelde uit de prestatieafspraken (90 woningen in de periode 2016-2021 is gemiddeld 15 woningen per jaar).

Verder wil de woningbouwvereniging investeren in verbetermaatregelen in de complexen die voor 1960 gebouwd zijn. Hierover zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

- o Klantgerichtheid versterken

Woningbouwvereniging Anna Paulowna wil haar klantgerichtheid versterken door helder en duidelijk te communiceren en bewoners bij projecten van groot onderhoud intensief te betrekken. Hierover zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

Wel had de corporatie de ambitie vastgelegd om klip en klaar te communiceren en bewoners te betrekken bij de voor hen relevante zaken aan hun woning en buurt. In de visitatieperiode heeft de corporatie dan ook de huurders betrokken bij projecten van groot onderhoud. Oordelen van alle belanghebbenden laten op dit onderdeel het cijfer 8 zien. De score op klanttevredenheid is hoog en levert hoge scores in de benchmark op in 2015 een A en in 2016 een nipte B.

- o Aanscherpen verdienmodel

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft de ambitie om met een zakelijker verdienmodel haar investeringskracht op peil te houden. Zo is zij gestart met het harmoniseren van haar huren en verkopen van woningen. Op het gebied van huurprijsbeleid en verkoop van woningen zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

- o Klein en sterk blijven

Woningbouwvereniging Anna Paulowna wil een compacte, zelfstandige corporatie blijven die financieel gezond is en de boel goed op orde heeft binnen haar werkgebied. Hierover zijn geen prestatieafspraken gemaakt, maar heeft wel haar ambitie waargemaakt.

Strategisch Voorraadbeleid

Met het strategisch voorraadbeleid wil Woningbouwvereniging Anna Paulowna bereiken dat:

- o Het aantal en type woningen aansluiten op de vraag.
- o Er voor de huurders keuzemogelijkheden zijn in zowel kwaliteit als in prijs.
- o De huurders de mogelijkheid hebben om verbeteringen in hun woning aan te (laten) brengen.

- Het kwaliteitsniveau van de woningen gaat voldoen aan veranderende kwaliteitseisen
- Ook de woonomgeving aantrekkelijk is.
- Inzichtelijk is hoe groot de bijbehorende investeringsopgave is.

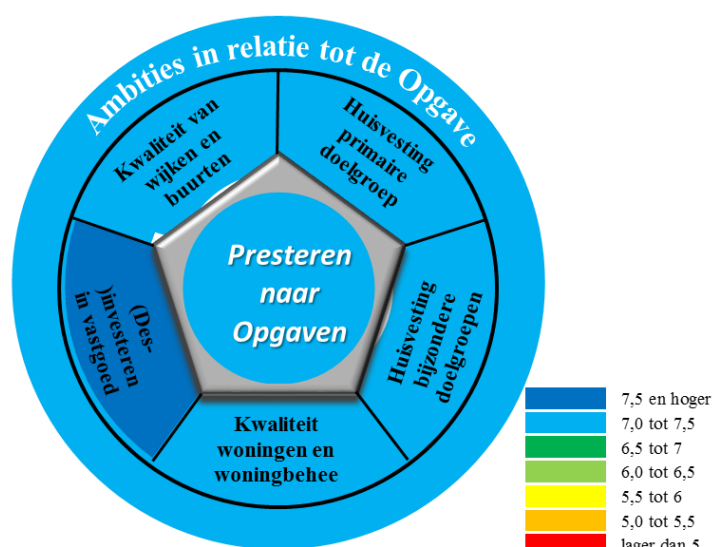
Bovenstaande ambities zijn omgezet naar een uitvoeringsprogramma voor nieuwbouw, door-exploiteren, om-labelen, woningverbetering, piloting, transformeren, slopen of verkopen per product-markt-combinatie voor de periode 2012-2020. Het uitvoeringsprogramma past bij de prestatieopgave

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties met een 7.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,1.

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	7,3	7,0	7,4	7,8	7,0		7,3	75%	7,2
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2. Presteren volgens Belanghebbenden

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

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o Gemeente Hollands Kroon;
- o Stichting Huurdersorganisatie WBVAP;
- o Zorg- en welzijnsinstellingen Stichting De Waerden, 's Heeren Loo Zorggroep en Woonzorggroep Samen;
- o Collega-corporaties Wooncompagnie te Hoorn en Woningbouwvereniging Beter Wonen te Hippolytushoef.

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

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

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

2.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Huurders

Stichting Huurdersorganisatie WBVAP

In de 'oude' structuur van de corporatie was geen huurdersorganisatie actief. Alle organen – de ledenraad, het bestuur en de raad van toezicht – bestonden voor meer dan 80% uit huurders. De ledenraad vormde in de visitatieperiode een sterk platform voor overleg, participatie, controle en besluitvorming binnen de corporatie. De ledenraad is met ingang van 2017 opgehouden te bestaan. Een groot aantal personen uit de ledenraad heeft zich bereid verklaard om zitting te nemen in de nieuwe huurdersorganisatie. Met deze huurdersorganisatie wordt met Woningbouwvereniging Anna Paulowna het overleg gevoerd zoals voorgeschreven in de Wet op het overleg huurders verhuurder. In 2016 zijn de eerste voorbereidingen gedaan tot oprichting van de huurdersorganisatie. Onder begeleiding van deskundigen van de Woonbond zijn vier avonden belegd waarin een volledig programma is afgerond ter oprichting van een goedwerkende huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie is vanaf maart 2017 opgericht en actief.

Begin 2017 hebben de vertegenwoordigers van de huurdersvereniging Wieringermeer, huurdersvereniging Niedorp/Wieringerwaard en de huurders van Woningbouwvereniging Anna Paulowna gezamenlijk met de corporaties en de gemeente Hollands Kroon de prestatieafspraken ondertekend, teneinde voldoende beschikbare woningen van goede kwaliteit te bieden en verbetering van de leefbaarheid te waarborgen en te realiseren.

Gemeente

De gemeente Hollands Kroon ontstond op 1 januari 2012 bij de fusie van de gemeenten Wieringen, Wieringermeer, Anna Paulowna en Niedorp. De gemeente ligt in de Kop van Noord-Holland en is onderdeel van de samenwerkingsregio de Noordkop, dat de gemeenten Den Helder, Schagen, Hollands Kroon en Texel omvat. Het gebied van de gemeente Hollands Kroon is van oudsher gericht op land- en tuinbouw.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is alleen actief in de gemeente Hollands Kroon. De gemeente ziet in Woningbouwvereniging Anna Paulowna een belangrijke samenwerkingspartner om een bijdrage te leveren aan de volkshuisvestelijke opgaven binnen de gemeentegrenzen. De corporaties Wooncompagnie, Beter Wonen en Woningbouwvereniging Anna Paulowna hebben gedrieën, samen met de respectievelijke huurdersorganisaties, veelvuldig met de gemeente Hollands Kroon overlegd om te komen tot prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn het vervolg op het Koersdocument Wonen en het Regionaal Kwalitatief Woningbouwprogramma Kop van Noord-Holland. Begin 2017 zijn de prestatieafspraken door de partijen ondertekend. In de prestatieafspraken zijn de kaders aangegeven voor de jaarplannen. Vanuit de gemeente wordt het beleid gevoerd, dat de markt bepalend is en daarmee zijn de corporaties leidend. Woningbouwvereniging Anna Paulowna en de gemeente hebben op reguliere basis bestuurlijk en ambtelijk overleg. Gemeente Hollands Kroon heeft in regionaal corporatieverband en met de politie een hennepconvenant gesloten.

Zorg/welzijnsinstellingen

Woningbouwvereniging Anna Paulowna rekent sinds jaar en dag de combinatie wonen en zorg tot haar volkshuisvestelijke taken. Woningbouwvereniging Anna Paulowna werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Het aanbieden van zorg in diverse complexen van de corporatie wordt gedaan in samenwerking met verscheidene organisaties. Enerzijds om gevolg te geven aan de opgave die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, anderzijds om samen te werken aan het op peil houden van de kwaliteit in buurten en wijken.

- Met Stichting De Waerden wordt samengewerkt op onder meer Ds. Pareauhof en Sportlaan.
- Voor 's Heeren Loo zijn aan het Pastoor Verhoeffpark te Breezand woningen gerenoveerd voor de huisvesting van haar cliënten.
- In het Pastoor Verhoeffpark te Breezand worden woningen verhuurd aan ouderen met een extramurale zorgindicatie. Woonzorggroep Samen is verantwoordelijk voor de te leveren zorg. Tegelijkertijd met de woningen is indertijd een wijksteunpunt gerealiseerd van waaruit de zorg wordt verleend.
- Ook vanuit het wijksteunpunt Keijzershoff in Anna Paulowna als onderdeel van een complex van zestig seniorenwoningen kunnen individuele bewoners extramurale zorg ontvangen van Woonzorggroep Samen.

Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van Woningbouwvereniging Anna Paulowna.

Collega-corporaties

De woningcorporaties Wooncompagnie, Beter Wonen, Woningbouwvereniging Anna Paulowna hebben gezamenlijk met de gemeente Hollands Kroon en de huurdersorganisaties prestatieafspraken - in de vorm van kaderafspraken met ruimte voor bilaterale afspraken - gemaakt voor de periode 2016-2021.

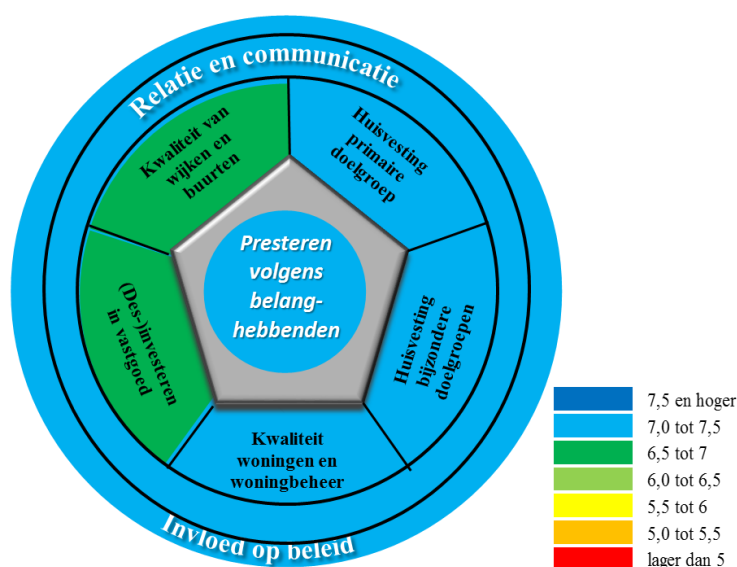
Met Woningbouwvereniging Beter Wonen, Wooncompagnie, Woningstichting Den Helder en Stichting Woontij te Texel samen is een 'Geschillencommissie Kop van Noord-Holland' ingesteld.

De corporaties die werkzaam zijn in de gemeente Hollands Kroon werken met een gezamenlijke urgentiecommissie. Verzoeken om op basis van urgentie aan een woning te komen worden getoetst aan de gezamenlijke urgentieregeling.

Met de collega-corporaties bestaan verder veel contacten op het gebied van toewijzing, asbestproblematiek en het 'eco-platform'. Daarnaast wordt ook veel informatie collegiaal uitgewisseld tussen de corporaties op het gebied van beleid en inrichting werkprocessen.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

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



Huisvesting van de primaire doelgroep

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

Huurders zijn tevreden over de toewijzing en doorstroming. De corporatie is met ingang van 2017 van het eigen optiemodel overgegaan naar het aanbodmodel. Waar Woningbouwvereniging Anna Paulowna volgens de bewoners in uitblinkt is de betaalbaarheid. De huren worden zeer goed betaalbaar gehouden voor haar bewoners.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna beperkt voorts zoveel mogelijk de overige woonlasten. Woningbouwvereniging Anna Paulowna zorgt ervoor dat er genoeg betaalbare woningen zijn voor haar primaire doelgroep. Huurachterstanden worden door Woningbouwvereniging Anna Paulowna adequaat aangepakt, zo vinden de huurders.

Een collega vindt dat wachttijden voor ouderenwoningen lang zijn. Voor de gemeente is het soms lastig de wachttijden te duiden. Het is sterk afhankelijk van de kwalitatieve wensen. In kwantitatief opzicht zijn de wachttijden niet lang. Maar daar waar het gaat om een ontwikkeling als Kruiszwijn, dichtbij centrumvoorzieningen, in de kern Anna Paulowna bestaat een lange wachttijd. Ook de gemeente is van oordeel dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna uitblinkt in betaalbare woningen. De gemeente is eveneens van mening dat de corporatie actief opereert bij huurachterstanden.

Wooncompagnie is de corporatie, die de huisvesting van statushouders coördineert. Inmiddels gaat binnen de gemeente al 1 op de 4 vrijgekomen woningen naar statushouders. Bij de huisvesting van statushouders dient volgens de huurders de corporatie goed te letten op een goede verdeling en spreiding over het woningbezit om de leefbaarheid goed in stand te houden.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1.

Een zorginstelling laat weten dat de woningen die zij van de corporatie heeft gehuurd, zowel geschikt zijn voor de doelgroep van de instelling maar ook voor ouderen vanwege de levensloopbestendigheid van de woningen.

Een andere instelling is bijzonder content met de renovatie van het bestaande woningcomplex Verhoeffpark. De doelgroep wordt intramuraal gehuisvest in een beschermende setting met de mogelijkheid van 'omklappen' van de huurovereenkomst. De zorginstelling heeft de samenwerking met de corporatie in dit herstructureringsproject als zeer goed ervaren.

Wonen Plus Welzijn is een brede welzijnsorganisatie, zeer gewaardeerd door de belanghebbenden, voor onder meer ouderenwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg en begeleiding in de Kop van Noord-Holland. Wonen Plus Welzijn biedt uiteenlopende diensten, zoals samen boodschappen doen of naar een activiteit toegaan, een klusje in de tuin doen, een luisterend oor bieden tot het bezorgen van maaltijden, ondersteuning bij administratie. Oudere huurders kunnen met deze diensten langer zelfstandig in hun eigen woning wonen. Huurders van Woningbouwvereniging Anna Paulowna ontvangen korting op het abonnement.

Belanghebbenden zijn blij met Includio Hollands Kroon, dat sinds medio 2016 zorg en ondersteuning levert aan iedereen in de gemeente. Hierbij gaat het om alle taken in het kader van de Jeugdzorg, WMO en voorliggende voorzieningen met eigen gekwalificeerde medewerkers of met inschakeling van gespecialiseerde zorg. De wijkteams vormen daarbij ook een sleutelrol.

De focus van de zorgpartijen zou op levensloopbestendig bouwen dienen te liggen, gezien de opbouw van de huidige woningvoorraad en gezien de demografische ontwikkelingen in de kop van Noord-Holland.

Betrokken partijen zijn zich ervan bewust dat het realiseren van huisvesting voor bijzondere doelgroepen moeilijker is geworden sinds de gewijzigde financiering van de zorg. Specifieke zorghuisvesting is, na mogelijk vertrek van de zorginstelling, moeilijk alternatief aanwendbaar.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

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

De belanghebbenden zijn het eens over het woningbezit van Woningbouwvereniging Anna Paulowna van voldoende kwaliteit is. De prijs- kwaliteitverhouding van de woningen is goed en ook de conditie en de onderhoudstoestand van de woningen kunnen de goedkeuring wegdragen.

De keerzijde is dat de huurders en de gemeente vinden dat het duurzaamheidsbeleid (energiezuinig en milieubewust) van Woningbouwvereniging Anna Paulowna beter kan. Zij begrijpen dat vanwege verhuurdersheffing en lage huuropbrengsten de corporatie te kampen had met beperkte financiële slagkracht. Inmiddels is er een ambitieus plan van aanpak voor het versneld verduurzamen van de woningvoorraad.

Over de kwaliteit van de dienstverlening van Woningbouwvereniging Anna Paulowna zijn de belanghebbenden het unaniem eens. De organisatie staat bekend als klantvriendelijk en servicebereid. De score op dit onderdeel is gemiddeld een 8.

De huurders zijn erg tevreden over het technische team van Woningbouwvereniging Anna Paulowna, dat kleine onderhoudswerkzaamheden verricht. Bewoners kunnen altijd bellen en in goede harmonie worden de problemen opgelost. Over de MJOB voor planmatig onderhoud zijn de huurders zeer te spreken.

Aandacht voor duurzaamheid is voor de gemeente essentieel. Zij noemt duurzaamheid een leidend en verbindend principe. De gemeente beschikt weliswaar niet over een beleidsnota over duurzaamheid. De drie corporaties die in de gemeente werkzaam zijn, willen de huren zo laag mogelijk houden. Lage huren bieden weinig financiële mogelijkheden om aan duurzaamheid te doen. Eigenlijk vindt de gemeente dat beter naar de woonlasten dient te worden gekeken, maar de huidige huurprijsregulering geeft weinig mogelijkheden. De gemeente is voorts voorstander van levensloopbestendigheid bij nieuw te bouwen woningen, hetgeen ook in de nieuwe prestatieafspraken is vastgelegd. De grootste slag moet weliswaar in de bestaande voorraad gemaakt worden. Een collega-corporatie vindt dat de afgelopen jaren door Woningbouwvereniging Anna Paulowna inzet is getoond met duurzaamheidsmaatregelen, zoals zonnepanelen en aan huurders aangeboden 'energiepakketten' bij groot onderhoud.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9.

Naar de mening van de huurders en overige belanghebbenden had Woningbouwvereniging Anna Paulowna meer nieuwbouwwoningen moeten realiseren, hierbij wordt de locatie Kruiszwijn regelmatig genoemd. Woningbouwvereniging Anna Paulowna vervangt wel voldoende verouderde woningen door sloop en vervangende nieuwbouw.

Met de fusie per 1 januari 2012 tot de gemeente Hollands Kroon zijn 22 kernen samengevoegd, waarvan er vier hoofdkernen zijn waaronder Anna Paulowna. In 2014 had de gemeente een contingent van 800 woningen, waarvan inmiddels een groot gedeelte is gerealiseerd. De kern Anna Paulowna zit programmatisch vol. Er zijn slechts beperkte mogelijkheden in de kern Anna Paulowna door verrekening tussen de kernen. In de prestatieafspraken is benoemd dat het aantal sociale huurwoningen in de gemeente gelijk blijft. De ambities richten zich nu op renovaties en sloop/nieuwbouw.

De woningontwikkeling Kruiszwijn, die al lang op zich laat wachten, is een heikel punt voor zowel de gemeente als de corporatie. In het verleden is volgens de huurders helaas onvoldoende medewerking van de gemeente geweest om op deze geschikte locatie nieuwe levensloopbestendige woningen te realiseren.

Het (nog) niet kunnen bouwen op de locatie Kruiszwijn komt volgens de gemeente door tegenwerking van de provincie - door aardkundig monument en bouwen in buitenstedelijk gebied -.

Het verkoopbeleid van woningen en daarmee het aantal verkochte woningen door Woningbouwvereniging Anna Paulowna wordt door belanghebbenden meer dan voldoende geacht. Een collega merkt op dat de inkomsten bij verkoop nodig zijn voor herinvesteringen. Vanuit de vraagdruk zouden verkopen wellicht minder kunnen zijn.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 6,5.

Een matige bijdrage levert Woningbouwvereniging Anna Paulowna aan de sociale samenhang van een buurt, zo vinden de huurders. Woningbouwvereniging Anna Paulowna stelt onvoldoende kern- en buurtvisies op om de wensen van haar bewoners voor de toekomst vast te leggen.

Leefbaarheid staat in de gemeente onder druk door de 'driedubbele vergrijzing'. Driedubbel door: wegtrekkende jongeren, ouderen worden ouder en terugkerende ouderen. In kleine kernen worden centrumvoorzieningen steeds minder. Winkels gaan dicht. Openbaar vervoer wordt minder. Ouderen wonen langer zelfstandig thuis. Een zorginstelling vindt voorts dat de corporatie zeker aanspreekbaar is op de woonomgeving; daarin hebben de partijen vaak ook een gezamenlijk doel om de leefbaarheid goed te houden.

Door Woningbouwvereniging Anna Paulowna worden voldoende initiatieven genomen om leefbaarheidsagenda's op te stellen over thema's als wonen, zorg en welzijn. In de prestatieovereenkomst en jaarafspraken zijn deze thema's expliciet ook opgenomen.

De wijkteams worden zeer gewaardeerd door de belanghebbenden. Deze teams helpen mensen op vrijwillige basis door te kijken welke mogelijkheden bestaan in de directe omgeving en te verbinden met collectieve buurtvoorzieningen. Ook werken de teams actief aan preventie.

De gemeente is van mening dat de corporatie zich actief opstelt bij burenruzies.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,3.

Met de volgende steekwoorden wordt Woningbouwvereniging Anna Paulowna getypeerd:

- Open, flexibele houding en betrouwbaar
- Kleinschalig, toegankelijk voor huurders, betaalbare woningen
- Down-to-earth, aanspreekbaar, samenwerkend
- Betaalbaar, situationeel eigenwijs, toegankelijk, zelfkritisch
- Degelijk, partner, financieel verstandig
- Sociale organisatie, betrouwbaar en vertrouwd

Er wordt door Woningbouwvereniging Anna Paulowna op een effectieve wijze gecommuniceerd met haar belanghebbenden, die op hun beurt vertrouwen hebben in de corporatie.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is goed benaderbaar en reageert altijd adequaat op gestelde vragen. Belanghebbenden vinden dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna immer open staat voor samenwerking met andere partijen en/of belanghebbenden.

Een collega meent dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna een prima focus heeft op haar kerntaken. De corporatie is 'dicht bij huis gebleven'. De corporatie heeft een sterke lokale verankering.

Voort heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna een efficiënte bedrijfsvoering met een laag bedrijfslastenniveau. Een gematigd huurbeleid met een voordelige prijs-kwaliteitsverhouding werd jarenlang gevoerd en is alom bekend. Een degelijke corporatie, die de reputatie van 'goedkoop en betrouwbaar' heeft.

Een zorginstelling verwoordt haar ervaringen als volgt: "Kleine directe organisatie met goede contacten met verschillende functionarissen. Er wordt door de corporatie meegedacht over de gehele planvorming, over de steunpunten en allerlei praktische zaken. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is zeer benaderbaar!"

De corporatie staat goed aangeschreven, zo meldt een collega. Woningbouwvereniging Anna Paulowna weet haar weg goed te vinden, zoals ook met regionale kranten waar de corporatie artikelen laat opnemen over de benchmark en het huurbeleid.

In haar handelen kan Woningbouwvereniging Anna Paulowna volgens een aantal belanghebbenden innovatiever nog wat stappen maken en nieuwe ontwikkelingen beter op de voet volgen

Zij afficheert zich als de traditionele corporatie zonder enige 'experimenteerdrang'.

Aandacht voor een goede bereikbaarheid wordt door de huurders gevraagd voor ouderen die geen computer hebben.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,2.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft bij het vormen van diverse beleidsterreinen van de corporatie niet alle belanghebbenden betrokken. Dit had alles te maken met de structuur van de woningbouwvereniging, waarbij alle organen voor meer dan 80% uit huurders bestond. Dus de bewoners hadden een grote stem in het beleid van de corporatie. Niet alle andere belanghebbenden zijn in het verleden betrokken geweest bij de beleidsplanning. De corporatie heeft wel gecommuniceerd over allerlei beleidsaspecten die de betreffende belanghebbende(n) aangingen.

De gemeente en de corporatie hebben altijd een periodiek contact met elkaar gehad. Met de gemaakte prestatieafspraken zal de positieve beleidsbeïnvloeding op elkaar én met de nieuwe huurdersorganisatie en collega-corporaties meer wisselwerking krijgen. Het prestatiecontract zal een positieve bijdrage gaan leveren aan de wederzijdse beleidsvorming. De positieve lijn is ingezet en met succes.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft een relatief beperkte schaalgrootte, maatje S volgens de benchmarkindeling. Tegelijkertijd is de corporatie juist door deze schaalgrootte in staat om dichtbij de huurders te blijven en als organisatie wendbaar te zijn - ook voor externe veranderingen. Dezelfde schaalgrootte brengt bepaalde risico's met zich mee. Een collega-corporatie geeft ter overweging om de mogelijkheden voor (uitbreiding van de) collegiale samenwerking te onderzoeken met als voornaamste doel om de risico's van de omvang van de organisatie (zoals de kwetsbaarheid) te beperken.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Klantvriendelijkheid bewaren
- Niet grootschalig gaan werken
- Bewaak het sociale proces
- Behoud de verenigingsgedachte.
- Ga door zoals het nu gaat!

Verbeterpunten volgens de gemeente

- Blijf open communiceren met de samenwerkingspartners, zoals afgesproken

Verbeterpunten volgens zorg- en welzijnsinstellingen

- Blijf actief monitoren op klantvraag
- Vooral zo door gaan!
- Betrek zorginstellingen bij het vaststellen prestatieafspraken bijzondere doelgroepen
- Zoeken naar geclusterde locaties
- Houd eens een stakeholdersbijeenkomst!

Verbeterpunten volgens collega-corporaties

- Gezamenlijke visie op de woningmarkt
- Vernieuwingsagenda
- Verduurzaming woningportefeuille
- Onderzoek mogelijkheden voor (uitbreiding van de) collegiale samenwerking met als voornaamste doel om de risico's van de omvang van de organisatie (zoals de kwetsbaarheid) te beperken

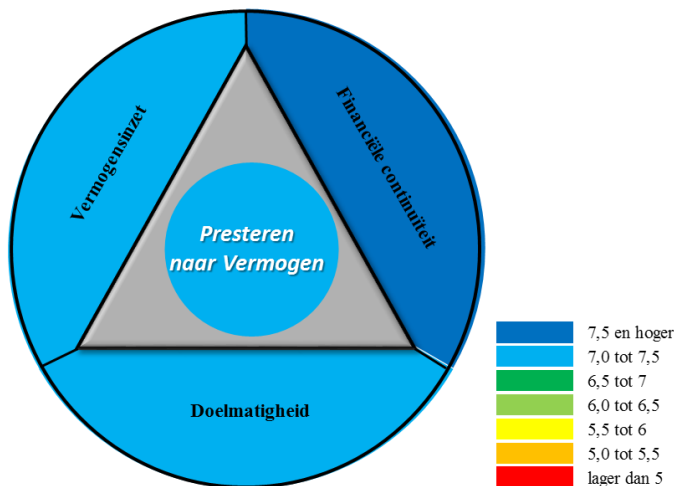
3. Presteren naar Vermogen

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

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

Presteren naar Vermogen

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



3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er pluspunten dienen te worden toegekend vanwege:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de (pro) actieve wijze waarop WBV Anna Paulowna de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen.
- De commissie is tot de pluspunten gekomen doordat WBV Anna Paulowna over financiële kengetallen beschikt, die stelselmatig boven de landelijke gemiddelden in de sector liggen. Gedurende de visitatieperiode heeft WBV Anna Paulowna dat waar gemaakt en is haar financiële fundament meer dan solide gebleken. WBV Anna Paulowna kan daarmee een (financiële) schommeling goed aan.
- WBV Anna Paulowna heeft op consistente en heldere wijze in haar boekhouding de aansluiting van haar vermogenspositie op de integrale kasstromen en risicoanalyse gemaakt.
- WBV Anna Paulowna verantwoordt haar vermogenspositie uitgebreid en compleet en legt daarbij afwijkingen met de toezichteisen goed vast.

WBV Anna Paulowna heeft in 2014 haar ambities en strategie opnieuw geformuleerd in de Koersbrief en Koersgids. In de loop van 2014 en de jaren daarna heeft WBV Anna Paulowna de gestelde doelen geïmplementeerd. WBV Anna Paulowna streeft ernaar financieel gezond te zijn zodat de investeringen en uitgaven gefinancierd kunnen (blijven) worden. De corporatie is daarin naar het oordeel van de commissie geslaagd.

De strategie van WBV Anna Paulowna is om op eigen kracht en in samenwerking met collega-corporaties met de maatschappelijke en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst een gezonde vereniging is en blijft. De financiële strategie, die WBV Anna Paulowna hiervoor kiest, is om te sturen op kasstromen, rendementen en vermogen.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt WBV Anna Paulowna instrumenten, zoals de jaarrekening, de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de begroting, de tertiale managementrapportages en bedrijfswaardemeting. In het Koersgids legt WBV Anna Paulowna de basis voor de beoordeling van haar financiële inspanningen, welke vervolgens in detail in 2014 uitgewerkt zijn in 'Financiële uitgangspunten en indicatoren t.b.v. begrotingen en meerjarenramingen'. In 2016 zijn de financiële- en beheeruitgangspunten in het 'Reglement financieel beleid en beheer' ondergebracht. Deze uitgangspunten zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt WBV Anna Paulowna de rendementseisen van een investering op basis van een toetsingskader, waarbij de commissie vaststelt dat de interne controle gedurende de visitatieperiode zichtbaar verbeterd is. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen.

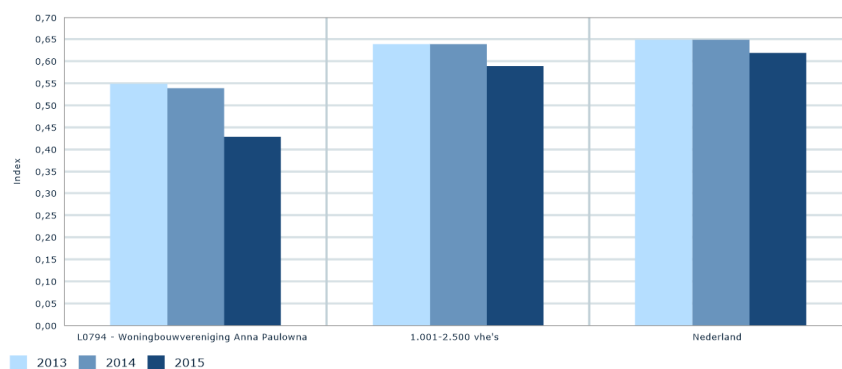
Om financieel gezond te blijven hanteert WBV Anna Paulowna het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen van WSW en de Autoriteit. WBV Anna Paulowna voldoet in de visitatieperiode daaraan ruimschoots. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen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

Het beleid van WBV Anna Paulowna is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is WBV Anna Paulowna gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. WBV Anna Paulowna financiert een deel van haar nieuwe activiteiten uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en (vanaf 2015 uit de) verkoopopbrengsten. WBV Anna Paulowna heeft gedurende de visitatieperiode enkele woningen verkocht, waarbij de verkoopopbrengsten positief hebben bijgedragen aan de liquiditeitspositie en een positief effect hebben gehad op de financieringspositie van WBV Anna Paulowna.

Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteitsoordelen meer afgegeven door het CFV. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen, die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de prognosegegevens van elke corporatie werd tot en met 2012 bepaald of de corporatie een A1-, A2-, B1-, B2-oordeel kreeg. WBV Anna Paulowna heeft in de jaren t/m 2016 geen interventie gekregen en zij is altijd binnen de toegestane richtlijnen van het CFV en Autoriteit woningcorporaties gebleven. Deze instanties hebben hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. WBV Anna Paulowna heeft, mede op instigatie van CFV, haar voorgenomen investeringen in verbetering van het woningbestand deels gefaseerd ingezet om de financierbaarheid bestendig te houden.

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

Volgens de normering van het WSW voldoet WBV Anna Paulowna aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is WBV Anna Paulowna ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van WBV Anna Paulowna is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. WBV Anna Paulowna voldoet aan de norm. WBV Anna Paulowna loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, is gedurende de visitatieperiode onder de gestelde norm van 75% gebleven. Ultimo 2015 bedroeg de Loan to Value 42%. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan to Value ook in de toekomst onder de norm van 75%. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen meegenomen. De Loan to Value op basis van de WOZ-waarde bedroeg gedurende de visitatieperiode ongeveer 11%. De solvabiliteit ultimo 2016 bedroeg 35%.



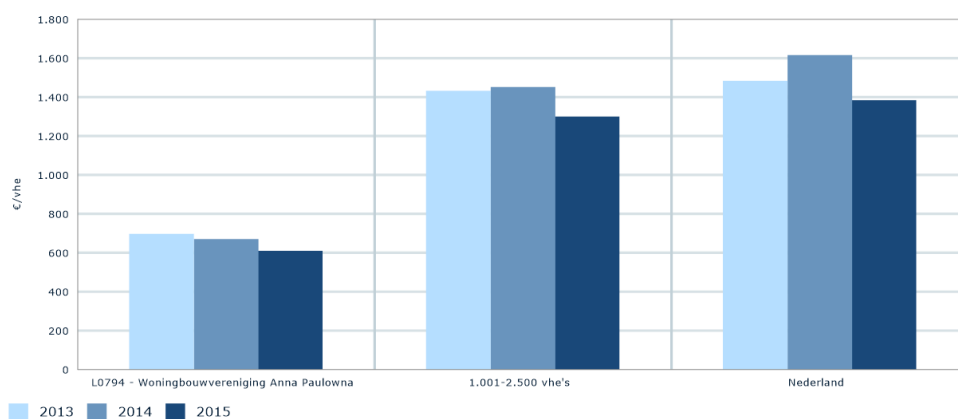
(bron: CBC, versie I januari 2017, Loan to Value op basis van de bedrijfswaarde)

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet

de DSCR structureel hoger dan of gelijk zijn aan 1. WBV Anna Paulowna heeft deze norm gehaald, met gedurende de visitatieperiode een percentage ruim boven de 1%.

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

Ultimo 2016 had de langlopende schuld een nominale waarde van € 16,4 miljoen. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2016 bedraagt 4,6%. De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. WBV Anna Paulowna speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen. De jaarlijkse totale rentelasten van WBV Anna Paulowna zijn substantieel lager dan haar referentiewoningcorporaties en het landelijk gemiddelde.



(bron: CBC, versie I januari 2017, rentelasten per VHE)

Vrijwel alle leningen betreffen annuïtaire en lineaire leningen zonder tussentijdse renteherziening. Looptijden en valutadata zijn zodanig gekozen dat betalingen gespreid in de tijd plaats vinden en het renterisico vanwege (her)financiering per periode van 12 maanden voortschrijdend niet meer bedraagt dan 15% van de uitstaande leningen. Overschrijdingen van deze norm zijn tijdelijk toegestaan uit oogpunt van doelmatigheid. De omvang van de financiering met een rente-typische looptijd korter dan één jaar wordt beperkt tot maximaal 7,5% van de materiële vaste activa. WBV Anna Paulowna maakt geen gebruik van rentederivaten.

De marktwaarde van het sociale vastgoed bedraagt in 2016 ongeveer € 222 miljoen, terwijl de balanswaarde ultimo 2015 nog ongeveer € 10,2 miljoen bedroeg op basis van verkrijgingsprijs minus afschrijving.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

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

Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, ter toelichting.

- WBV Anna Paulowna voert volgens de commissie een verantwoord beleid op doelmatigheid. De visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van het personeel goed. Het is noemenswaardig hoe een corporatie met een relatief klein werkapparaat zo goed functioneert. WBV Anna Paulowna heeft gedurende de gehele periode substantieel beter gepresteerd dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

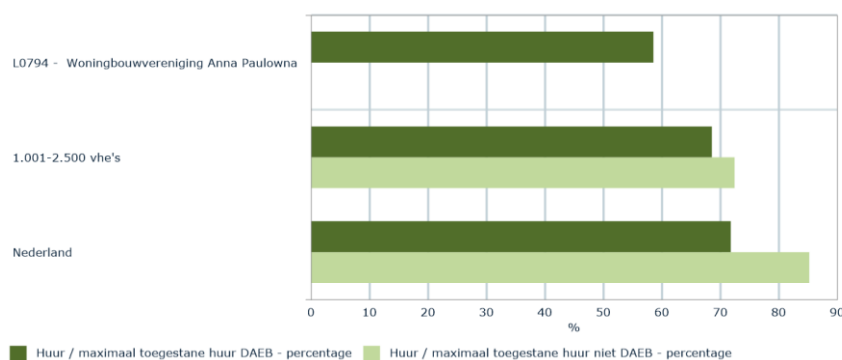
WBV Anna Paulowna voert een verantwoord beleid op de financiële kengetallen. Door de begroting taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren geeft WBV Anna Paulowna blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen.

WBV Anna Paulowna vindt het zeer belangrijk dat medewerkers uitstekende competenties hebben, dan wel die te ontwikkelen om het werk effectief en efficiënt uit te voeren. De verhuurbare eenheden van WBV Anna Paulowna zijn gedurende de visitatieperiode ongeveer gelijk gebleven, ongeveer 1.350. De omvang -aantal fte's- van de organisatie is ook vergelijkbaar gedurende de visitatieperiode 12,7 fte. Er is weinig 'verloop' onder het personeel.

WBV Anna Paulowna is gefaseerd blijven investeren gedurende de visitatieperiode. De verduurzaming van haar woningen, zoals het energiezuiniger maken van het woningbezit, is weliswaar achtergebleven in vergelijking met haar referentiecorporaties en de landelijke trend. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft WBV Anna Paulowna gedeeltelijk opgebracht uit opbrengsten uit de uitvoering van haar verkoopprogramma en uit haar periodieke exploitatieresultaat. De verkoopopbrengst is pas vanaf 2016 goed op gang gekomen met de verkoop van 24 woningen.

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

De huur (DAEB) is gemiddeld 58,5% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 68,5% en landelijk is dat 71,7% (CBC-versie I, januari 2017).

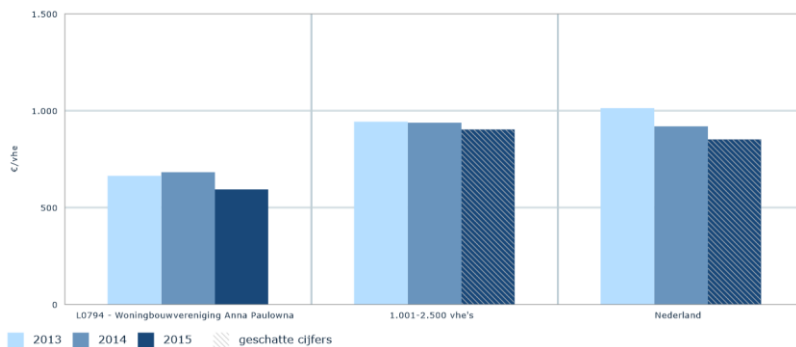


(bron: CBC, versie I januari 2017, maximaal toegestane huur)

In tegenstelling tot 2015, waarbij de huurverhoging naar inkomenscategorie gedifferentieerd is toegepast, is in 2016 de huurverhoging voor alle huurders per 1 juli op 1% gesteld. De huurverhoging is gerelateerd aan de inflatie van het voorafgaande jaar 2015. Deze bedroeg 0,6%. Periodiek verhoogt WBV Anna Paulowna derhalve de huur van de woningen gematigd op basis van inflatie. Vanaf 2013 heeft WBV Anna Paulowna enkele jaren gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de huurdifferentiatie op basis van

inkomen aan te brengen. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van het streefhuurniveau.

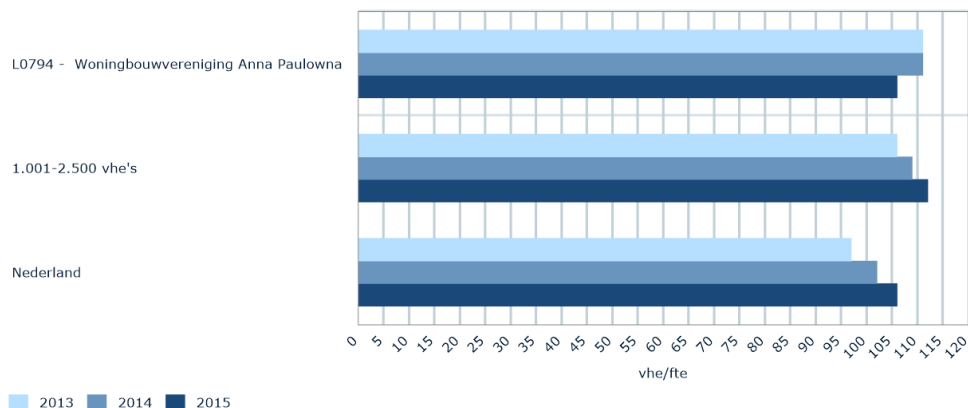
Op het onderdeel bedrijfslasten scoorde WBV Anna Paulowna in de hoogste (A) categorie van de Aedes Benchmark. De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per VHE van WBV Anna Paulowna liggen over de gehele visitatieperiode onder de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CBC- versie I, januari 2017). Over 2015 zijn de netto bedrijfslasten van het landelijk gemiddelde en de referentiecorporaties € 853 en € 904 ten opzichte van WBV Anna Paulowna € 595. De procentuele afname van de netto bedrijfslasten in de periode 2013 - 2015 ligt bij WBV Anna Paulowna op ongeveer 12%, terwijl bij de referentiecorporaties de bedrijfslasten ongeveer gelijk bleven en landelijke een daling van ongeveer 10% is vastgesteld.



(bron: CBC, versie I januari 2017, netto bedrijfslasten)

De personeelslasten per vhe zijn bij WBV Anna Paulowna in de periode 2013 t/m 2015 afgenomen van € 390 in 2013 naar € 368 in 2015. De personeelslasten lagen gedurende de visitatieperiode onder de lasten van referentiecorporaties en in 2015 iets boven het landelijk gemiddelde.

WBV Anna Paulowna beschikte over de gehele visitatieperiode over een beter ratio van het aantal VHE per fte dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. WBV Anna Paulowna heeft gedurende de visitatieperiode het gemiddelde nagenoeg op peil met een kleine verslechtering, te weten 111 VHE per fte in 2013 naar 109 VHE per fte in 2015. De lijn van de landelijke trend ten aanzien van effectiviteit en productiviteit van het personeel, gemeten per VHE, laat een verbetering zien.



(bron: CBC, versie I januari 2017, aantal VHE/fte)

De onderhoudskosten in 2014 liggen gedurende de gehele visitatieperiode substantieel boven de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. WBV Anna Paulowna baseert haar uit te voeren onderhoud op de meerjarige onderhoudsplanning. WBV Anna Paulowna bezit relatief veel oudere woningen, waarbij de onderhoudskosten hoger uitvallen. Tevens neemt WBV Anna Paulowna de meeste onderhoudskosten direct als

kosten en activeert deze niet. In de onderhoudskosten zijn ook de arbeidskosten van het direct daaraan gelieerde personeel ondergebracht.

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. Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

- WBV Anna Paulowna heeft op een actieve wijze haar vermogen ingezet. De activiteiten worden daarbij getoetst op consequenties voor de omvang en ontwikkeling van het vermogen. Het vermogensbeleid sluit daarbij aan op andere delen van het beleid. De vermogensinzet is gebaseerd op een actueel portefeuillebeleid, onderhoudsramingen en verkoopprogramma. WBV Anna Paulowna heeft de mogelijkheden van vermogensverruiming gehaald uit huurharmonisatie, verkoop van woningen en versterking c.q. efficiencyverbetering van haar werkapparaat

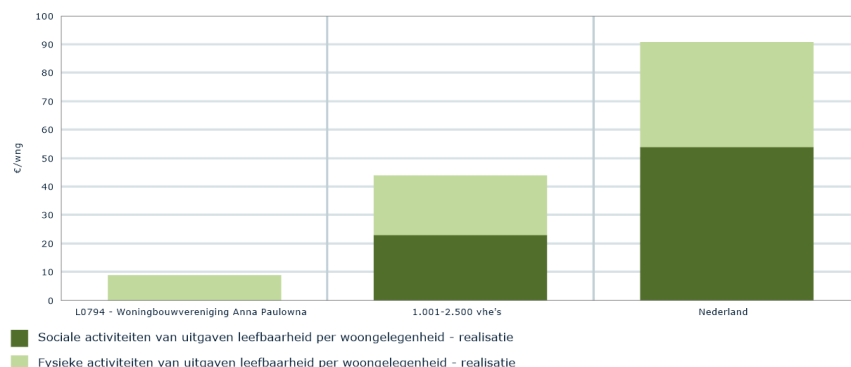
WBV Anna Paulowna heeft de ambitie - en maakt die ook waar - de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. WBV Anna Paulowna houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie voldoende in beeld. Gestuurd wordt op beschikbaarheid van liquiditeit. WBV Anna Paulowna heeft destijds leningen aangetrokken op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel (IRR) moet zijn. Tevens voert WBV Anna Paulowna het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) deels te borgen via WSW om daarmee externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan WBV Anna Paulowna de investering opvangen door middelen uit de reguliere exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma in te zetten.

WBV Anna Paulowna voert jaarlijks niet de maximale huurverhoging door. Het actuele huurprijsniveau van WBV Anna Paulowna blijft gedurende de visitatieperiode achter bij het landelijk gemiddelde percentage van het maximaal toegestane huurprijsniveau.

WBV Anna Paulowna heeft haar verkoopprogramma gedurende de visitatieperiode opgestart en pas vanaf 2016 is dat 'succesvol' gebleken met een verkoop van 24 woningen. WBV Anna Paulowna heeft haar verkoopprogramma gedurende de visitatieperiode niet gehaald, waardoor er minder liquiditeit binnengekomen is, dan verwacht.

De visitatiecommissie constateert dat WBV Anna Paulowna haar investeringsprogramma, weliswaar vertraagd en gefaseerd heeft uitgevoerd, maar uiteindelijk in belangrijke mate heeft kunnen realiseren. Ook in de slechte economische tijden gedurende de visitatieperiode is WBV Anna Paulowna doorgedaan met het ontwikkelen, renoveren en bouwen van woningen voor haar doelgroep. WBV Anna Paulowna geeft substantieel

minder uit aan leefbaarheid, gemeten per woonegelegenheid, ten opzichte van haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.



(bron: CBC, versie I januari 2017)

WBV Anna Paulowna geeft blijk van een heldere visie te hebben op haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient te vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie onder meer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop van woningen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

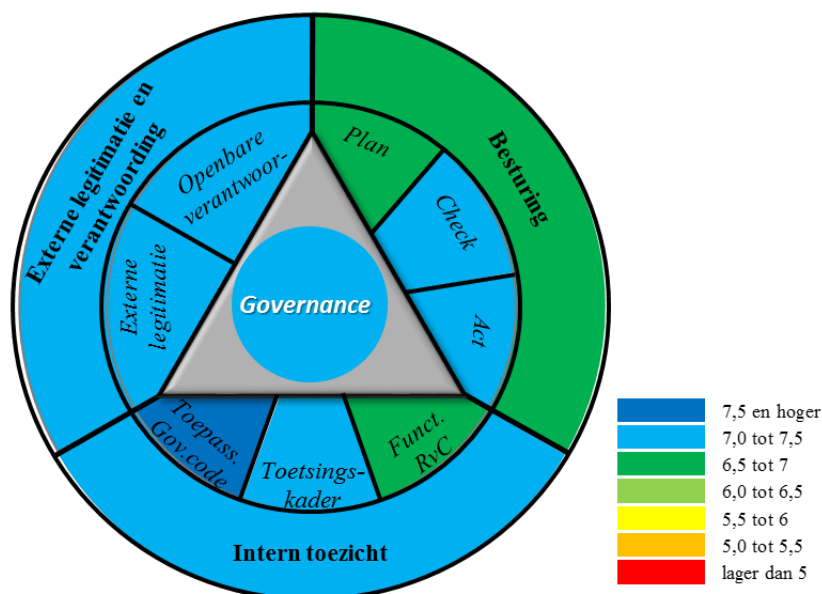
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met het bestuur en de raad van commissarissen kunnen vaststellen dat WBV Anna Paulowna haar vermogen doelmatig inzet en daarover regelmatig en structureel evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie. WBV Anna Paulowna heeft naar de mening van de commissie voldoende gedaan het vermogen voor haar maatschappelijke/volkshuisvestelijke taken naar behoren in te zetten.

4. Governance

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

Governance

Meetpunt	Beoordeling cijfer	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer		
Besturing						
Plan	6,5	6,8	33%	2,3		
Check	7,0					
Act	7,0					
Intern toezicht						
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	8,0	6,7	7,2	33%	2,4
	Rolopvatting	6,0				
	Toezicht, klankbord etc					
	Zelfreflectie					
Toetsingskader	7,0	8,0	7,0	33%	2,3	
Toepassing Governancecode	8,0					
Externe legitimatie en verantwoording						
Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	2,3		
Openbare verantwoording	7,0					
Governance				7,0		



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 strategie-vorming van de corporatie.

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 6,8.

Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 6,5.

In het onderdeel Plan worden de Visie en de Vertaling doelen door de commissie beoordeeld.

Plan				
Visie	6,0	50%		6,5
Vertaling doelen	7,0			

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 6.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft haar visie en ambities voldoende vastgelegd. Gedurende de visitatieperiode heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar visie, haar ambities en toekomstperspectief aangepast aan de gewijzigde omstandigheden. Daarnaast heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar risicomanagementsysteem verder uitgebouwd en op detailniveau ingeregeld met periodieke actualisaties. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft een heldere, consistente visie en geeft blijk die op tijd te actualiseren.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna zit in een werkgebied, waarin de inwonersaantallen stagneren en zelfs in bepaalde delen daarvan al afneemt. In het werkgebied van Woningbouwvereniging Anna Paulowna, is nog een beperkte groei waarneembaar. Onvermijdelijk zal de krimp op langere termijn ook in de kernen en plaatsen van Woningbouwvereniging Anna Paulowna gaan doorsijpelen. In de kernen is nog een constante vraag naar (huur-)woningen. Per kern vraagt dat wel om aangepaste maatregelen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is daarvan bewust en heeft per kern een plan daarvoor opgesteld. Demografische ontwikkelingen in de toekomst laten in ieder geval zien, dat aangepaste en andere woningtypes nodig zijn. Inspelen en vooruitlopen op dit scenario vindt Woningbouwvereniging Anna Paulowna van essentieel belang. Gedurende de visitatieperiode is onder anderen daarop ingezet door toepassing van het strategisch voorraadbeleid.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in de stenen moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft inzicht in de opkomende woonproblemen en maatschappelijke trends, waarmee woningcorporaties in het algemeen en Woningbouwvereniging Anna Paulowna in het bijzonder geconfronteerd worden.

Tijdens de visitatieperiode is het Koersgids van kracht. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft het plan samen met haar medewerkers opgesteld en daarbij haar beleidsrichting bepaald. Het Koersgids had meer richtinggevend opgezet kunnen worden

en meer SMART geformuleerd. Het Koersgids dient als vertrekpunt voor de verschillende jaarplannen. De doelstellingen in de jaarplannen zijn wel gedetailleerd uitgewerkt.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft passie voor haar werk. Woningbouwvereniging Anna Paulowna wil mensen helpen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven en wonen in een betaalbare, goede en duurzame woning, gesitueerd in een prettige woonomgeving. Woningbouwvereniging Anna Paulowna vindt de participatie van bewoners en zelfredzaamheid belangrijke uitgangspunten. Stimuleren van haar bewoners om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving is van cruciaal belang om woning en woonomgeving zo optimaal mogelijk in te richten.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat bovengenoemde issues adequaat zijn verankerd en feitelijk zijn uitgevoerd binnen de organisatie van Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van Woningbouwvereniging Anna Paulowna door de gehele organisatie worden (uit)gedragen.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. Tevens weet zij politieke en maatschappelijke veranderingen, discussie en trends te benoemen. De kansen en bedreigingen worden periodiek geactualiseerd en in beeld gebracht. Woningbouwvereniging Anna Paulowna kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie. Een sterk punt is de betrokkenheid van de huurders en een zwakte vormt de omvang van het werkapparaat van de corporatie en kwetsbaarheid daarvan bij langdurige ziekte etc.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren op veranderende omgevingsfactoren. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de raad van Toezicht en waar nodig door besluiten bekrachtigd.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met haar huurders. De overige belanghebbenden worden daarbij niet of nauwelijks concreet betrokken. Woningbouwvereniging Anna Paulowna gelooft niet in integrale stakeholdersbijeenkomsten en zoekt het contact in kleinere bijeenkomsten met op onderwerp toegesneden programma's. Gezien de grootte van de corporatie onderschrijft de visitatiecommissie deze benadering.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in haar gemeente en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt beoordeeld hoe Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar maatschappelijke taken vervult. Woningbouwvereniging Anna Paulowna loopt niet weg voor haar (ook lastige) taken. Woningbouwvereniging Anna Paulowna kent haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft een korte pas op de plaats moeten maken in verband met de invoering van de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen, omdat daardoor sprake was van een groter vermogensbeslag. De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Aangetoond is dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna erg veel tijd en energie gestopt heeft in het vertalen van het koersdocument in operationele doelen. Via de jaarplannen en werkplannen worden periodiek op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd. De visitatiecommissie is van mening dat de jaarplannen van Woningbouwvereniging Anna Paulowna overzichtelijk van opzet zijn met heldere bewoordingen.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. De doelen uit het Koersgids kunnen meer SMART vertaald worden naar (activiteiten)jaarplannen en in de (meerjaren-)begroting financieel verwerkt. De voornaamste doelstellingen zijn en worden vertaald en verwerkt in de begrotingen en geprognosticeerd in de meerjarenbegrotingen.

In de periodieke management-, en tertiaalrapportages alsmede de maandelijkse overzichten verantwoordt Woningbouwvereniging Anna Paulowna zich op detailniveau. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen te monitoren en waar gewenst aan te passen. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen voldoende zichtbaar gemaakt.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van het jaarplan en de doorvertaling naar prestatievelden binnen Woningbouwvereniging Anna Paulowna. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. In de begroting is ook een meerjarenplan met een doorkijk naar 10 jaar in de toekomst meegenomen. Tevens wordt een analyse van de verschillende (financiële) kengetallen gepresenteerd ter doorrekening van het gevoerde beleid. Het jaarplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen Woningbouwvereniging Anna Paulowna.

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

De beleidsvisies komen terug in beleidsdocumenten zoals de jaarverslagen, jaarplannen, (meerjaren-)begroting, periodieke managementrapportages en notulen van het MT, alsmede van de Raad van Toezicht.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

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

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

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering vorderen.

Per vier maanden wordt in de management-rapportage de voortgang aan de raad van Toezicht gepresenteerd.

Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals het Koersgids (beleidsplan), treasurystatuut, jaarplannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties ruim voldoende en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt steeds beter door in de geledingen van de organisatie van Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De operationele en financiële doelstellingen van Woningbouwvereniging Anna Paulowna worden steeds uitgebreider vastgelegd in de jaarplannen en de (meerjaren-)begroting, waarin de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van toezicht. In de managementrapportages wordt verantwoording op detailniveau aangebracht.

De raad van toezicht overlegt met de directeur-bestuurder over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Woningbouwvereniging Anna Paulowna. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de raad van toezicht bij. De vastgelegde financiële uitgangspunten met betrekking tot solvabiliteit, liquiditeit (ICR en DSRC), treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen zijn onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV (autoriteit woningcorporaties), het Ministerie van BZK, het WSW en van de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De raad van toezicht heeft gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van het proces van risicobeheersing. Woningbouwvereniging Anna Paulowna brengt periodiek risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Binnen Woningbouwvereniging Anna Paulowna wordt goed aandacht besteed aan risicomanagement. Een integraal risicomanagementbeleid is gedurende de visitatieperiode verder vormgegeven gedurende de visitatieperiode. Het integrale risicomanagementbeleid is vormgegeven met als doel

de kernwaarde en kernrisico's om te zetten in concrete en meetbare indicatoren om daarop beter te kunnen sturen en toezicht te kunnen houden.

Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingssysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Beleidsplan en hieraan gekoppelde prestatieafspraken;
- Meerjarenbegroting;
- Jaarlijkse prestatieafspraken (via jaarplan) en voortgangsgesprekken;
- Beknopte (financiële) rapportages;
- Strategisch Voorraadbeleidsplan;
- Actuele procesbeschrijvingen, die steeds verder uitgewerkt worden.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens verantwoordt Woningbouwvereniging Anna Paulowna concreet en beschrijft dat in haar periodieke rapportages aan de raad van toezicht. Er wordt periodiek met kasstroomoverzichten gewerkt en een vertaling naar de beleidsvoornemens komt daarin voldoende volgbaar terug. De commissie is van mening dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties moeten worden ondernomen, indien er afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft aangetoond haar Act in de organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. Woningbouwvereniging Anna Paulowna adresseert tijdig afwijkingen en voert gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie uit.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Woningbouwvereniging Anna Paulowna betreft waar nodig professionele partijen en adviseurs erbij, indien de noodzakelijke kennis en expertise niet intern aanwezig is. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en raad van toezicht wordt die informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud ruim voldoende monitort en aanstuurt.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna schenkt steeds meer aandacht aan duurzaamheidsvraagstukken bij vastgoedontwikkeling en regulier onderhoud van haar bestaande woningbezit. Woningbouwvereniging Anna Paulowna weet dat zij een achterstand heeft ten aanzien van de energielabels en heeft op basis van het strategische voorraadbeleid een scenario uitgezet om deze achterstand in te gaan lopen de komende jaren. Daarmee is de aanzet gegeven voor de realisatie van de milieudoelstellingen van Woningbouwvereniging Anna Paulowna. Die uitgangspunten komen terug in nieuwbouwprojecten, renovatie en het Strategisch Voorraad Beheer. Woningbouwvereniging Anna Paulowna ligt gemeten op basis van de energielabels van

haar woningen nog duidelijk achter op haar referentiecorporaties en de landelijke trend. Er zal de komende periode nog hard aan gewerkt moeten worden om de duurzaamheidsdoelen te gaan halen.

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 6,7.

Inleiding

Bij corporaties, die het verenigingsmodel hanteerden, laat de herziene Woningwet een belangrijke verschuiving zien van bevoegdheden van de algemene ledenvergadering (ALV) naar de raad van toezicht. Voor wat betreft 'governance' is de nadruk komen te liggen onder meer op intern en extern toezicht – raad van toezicht en toezichhoudende rol van de overheid – en bijvoorbeeld aanscherping van de kwaliteitseisen voor leden van bestuur en raad van toezicht – onder meer geschiktheid, betrouwbaarheidstoetsing, vierjaarlijkse visitatie, tweejaarlijkse externe beoordeling raad van toezicht, permanente educatie -.

In de visitatieperiode werd Woningbouwvereniging Anna Paulowna feitelijk bij meerderheid bestuurd door haar eigen huurders met de volgende structuur:

- Woningbouwvereniging Anna Paulowna had als hoogste orgaan de ledenvergadering. Eenmaal per jaar werd door het bestuur verantwoording aan de leden afgelegd over het gevoerde beleid.
- De leden hadden bijna alle bevoegdheden gedelegeerd aan de ledenraad.
- Deelnemers van de ledenraad werden door de leden benoemd. De ledenraad bestond uit ten minste dertien personen en had een aantal beslissingsbevoegdheden, die statutair geregeld waren, zoals het goedkeuren van de begroting, instemmen met aan- en verkoop van onroerend goed en het benoemen van het bestuur en de raad van toezicht. De ledenraad vergaderde vier keer per jaar met het bestuur.
- Het bestuur bestond uit vijf tot zeven personen. Het bestuur vergaderde periodiek met de directeur, aan wie de uitvoerende leiding was gedelegeerd.
- Het bestuur werd in algemene zin gecontroleerd en geadviseerd door de raad van toezicht. De raad van toezicht bestond uit vijf tot zeven personen.
- Voor zowel de ledenraad, het bestuur als de raad van toezicht gold dat deze voor minimaal 80% moest bestaan uit huurders van Woningbouwvereniging Anna Paulowna.

De wetwijziging betekende dat de statuten van Woningbouwvereniging Anna Paulowna per 1 januari 2017 in overleg met Autoriteit woningcorporaties zijn aangepast.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft ter voorbereiding van de noodzakelijke nieuwe bestuurlijke structuur een Werkgroep Herziene Woningwet in het leven geroepen. Deze was zodanig samengesteld dat alle organen binnen de organisatie

vertegenwoordigd waren: algemene ledenvergadering, de ledenraad, raad van toezicht, het bestuur en de directeur. Een externe adviseur begeleidde de werkgroep.

De werkgroep kwam samengevat tot de volgende belangrijkste aanbevelingen:

- Woningbouwvereniging Anna Paulowna blijft een vereniging en gaat niet verder in de rechtsvorm van een stichting;
- Een directeur-bestuurder neemt de plaats in van het meerhoofdige bestuur;
- Er treedt een raad van toezicht met vijf commissarissen aan;
- De ledenraad vervalt;
- De algemene ledenvergadering komt minimaal tweemaal per jaar bijeen;
- Woningbouwvereniging Anna Paulowna bevordert dat de huurders een huurdersstichting oprichten;
- Statutair wordt verboden onder meer dat een lid, bestuurder of commissaris van de corporatie bestuurslid van de huurdersstichting is;
- Een voordracht voor een commissarisbenoeming door de raad van toezicht wordt voorafgaand aan de benoeming ter kennis gebracht van de algemene ledenvergadering;
- De algemene ledenvergadering blijft bevoegd tot vaststelling van de jaarrekening.

Vanaf medio 2015 – met de invoering van de nieuwe Woningwet heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna zich actief opgesteld met betrekking tot de bestuurlijke herinrichting van de corporatie. De aanbevelingen van de breed gedragen werkgroep zijn grotendeels opgevolgd. Drie bestuursleden zijn voor 1 juli 2015 tot lid van de raad van toezicht benoemd. Op die manier werd de continuïteit gewaarborgd.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de snelheid, de betrokkenheid van de huurders, en de gedegenheid waarmee Woningbouwvereniging Anna Paulowna na de invoering van de Woningwet aan de herijking van de Governance structuur heeft gewerkt. Hierbij is het uitgangspunt steeds geweest om het “verenigingskarakter” met een grote mate van inbreng van huurders zoveel mogelijk overeind te houden.

Samenstelling van de raad van toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Volgens de commissie voldoet Woningbouwvereniging Anna Paulowna aan het ijkpunt voor een 6. De commissie kent twee pluspunten toe vanwege:

- De zeer actieve wijze waarop de raad van toezicht heeft gewerkt aan de implementatie van de woningwet, de verantwoording in de jaarverslagen, de werving van een nieuw lid en de aandacht voor deskundigheidsbevordering en professionalisering.

In de visitatieperiode werden leden van de raad van toezicht door de ledenraad benoemd. De voorzitter van de raad van toezicht had maandelijks met de directeur overleg. De raad van toezicht beschikte over de besluitenlijsten van de bestuursvergaderingen en over de (vier)maandrapportages. Daarnaast had de raad van toezicht de beschikking over alle relevante beleidsdocumenten. In de jaarverslagen zijn overzichten opgenomen, waarin de meest belangrijke onderwerpen staan genoemd, die de raad in enig jaar behandelde.

De raad was zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch konden functioneren en hun taak naar behoren konden vervullen. Er was geen profielschets vastgelegd. Bij de samenstelling

van de raad werd op toegezien, dat de leden geen onverenigbare (neven-)functies konden vervullen.

De ledenraad – die voor minimaal 80% uit huurders van de corporatie bestond – benoemde de leden van het bestuur en de leden van de raad van toezicht. Een aantal in de 'oude' statuten geformuleerde besluiten mochten uitsluitend door het bestuur worden uitgevoerd met instemming van de ledenraad. De belangrijkste besluiten waaraan de ledenraad haar instemming moet geven, waren: aan- en verkoop en sloop van onroerend goed, het aangaan van geldleningen en het verwerven van een financieel of formeel belang in een andere rechtspersoon.

De ledenraad vormde in feite een extra platform voor overleg, participatie, controle en besluitvorming binnen de corporatie.

De raad van toezicht heeft in 2016 profielschetsen voor de leden van de raad opgemaakt. Deze profielschetsen staan gepubliceerd op de website.

De raad van toezicht heeft in de visitatieperiode een vacaturecommissie benoemd die medio 2016 de werving en selectie van een vervanger in de raad van toezicht per 1 januari 2017 op zich heeft genomen. Werving vond extern plaats door middel van een advertentie in de regionale dagbladen voor een lid van de raad met het functieprofiel bestuurlijk/juridisch.

Overigens is de "vacaturecommissie" begin 2017 overgegaan in de "selectie- en remuneratiecommissie", waarvan het reglement eveneens op de website is gepubliceerd.

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de tweede helft van 2016 een bezoek gebracht aan de raad van toezicht. Dit bezoek was onderdeel van de integrale beoordeling 2016. De Autoriteit woningcorporaties schrijft in haar beoordeling onder andere: "De Aw heeft de raad van toezicht ervaren als een orgaan waarin voldoende deskundigheid en kritisch vermogen aanwezig is en waarbij sprake is van open communicatie. Binnen de raad van toezicht is sprake van voldoende ruimte voor individualiteit en diversiteit".

De corporatie heeft flinke vorderingen geboekt op het gebied van governance. Er is in 2016 een 'Visie op toezicht en besturen' vastgesteld, als ook een 'Toezichtskader raad van toezicht' en een 'Reglement raad van toezicht'.

De raad van toezicht heeft, samen met de bestuurder, een interne workshop gevolgd over "toezicht en bestuur", onder begeleiding van een extern bureau. Er is een 'Opleidingsplan raad van toezicht' - een plan voor training en cursussen - vastgesteld om de deskundigheid van de leden uit te breiden en te verbeteren en als uitgangspunt te dienen voor de permanente educatie.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

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. Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De raad is zich bewust van deze drie rollen. Maar de praktische uitwerking hiervan krijgt eigenlijk pas na 2016 zijn beslag. In de visitatieperiode voerde feitelijk de ledenraad het toezicht uit en lag de werkgeversrol van de directeur bij het (vrijwillige) bestuur. De klankbordrol lag vooral bij het bestuur. Hierbij heeft de visitatiecommissie uit de visitatiegesprekken geconstateerd dat het bestuur zich ook vaak met operationele zaken bezighield. De corporatie heeft decennialang vanuit de raad van toezicht een sterke betrokkenheid gehad bij de corporatie. De Aw vraagt daarom aandacht in haar 'Integrale beoordeling 2016' voor een zuivere rolverdeling tussen het besturen en het houden van toezicht.

De raad van toezicht schoolt zich ook in de rol van toezichthouder, zo constateert de Aw. Er is door de Aw geadviseerd om bij het houden van toezicht door ex-bestuursleden die nu zitting hebben in de raad van toezicht een zekere afstand te bewaren. Immers, drie leden van de raad houden toezicht op de uitvoering van het beleid, dat zij zelf als bestuur hebben bepaald.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. In de 'oude' constellatie van de woningbouwvereniging is door de raad van toezicht geen zelfevaluatie uitgevoerd. Met het zicht op de nieuwe bestuurlijke inrichting van de corporatie, heeft de raad in september 2016 haar eerste zelfreflectie uitgevoerd.

De raad heeft een uitgebreide discussie gevoerd naar aanleiding de ingevulde vragenlijsten en heeft voor zichzelf een aantal actiepunten geformuleerd, te weten: de raad gaat zich buigen over de (volledigheid van de) informatievoorziening, de raad gaat een incompany-cursus governance organiseren en de voortgang van de verdere aandachtspunten uit de interne evaluatie toetsen bij de eerstvolgende - externe - evaluatie. Afgesproken is, om de evaluatie het ene jaar zelfstandig te doen, en het volgende jaar een externe partij de evaluatie te laten begeleiden.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

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

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

De raad van toezicht beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen de corporatie.

- Strategisch Voorraadbeleid;
- Jaarplannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;
- Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;
- Financiële Meerjaren Prognose (MJB);
- Huurbeleidsplan;
- Treasurystatuut;
- Koersbrief (beleidsplan);
- Investeringsstatuut;
- Klokkenluidersregeling;
- Prestatieafspraken met de gemeente;
- Samenwerkingsovereenkomsten;
- Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;
- Overleg met alleen de ondernemingsraad, alsmede de aanwezigheid bij de bespreking over de algemene gang van zaken tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder;
- Overleg met het management.

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

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

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 en kent hiervoor pluspunten toe.

- In het licht van de nieuwe Woningwet heeft Woningbouwvereniging Anna Paulowna de consequenties voor de corporatie ingezien en is daar uiterst voortvarend mee aan de slag is gegaan. Daarmee voldeed zij voor 1 januari 2017 aan de nieuwe regelingen uit deze wet, als ook aan de nieuwe Governancecode, met inbegrip van het laten uitvoeren van de maatschappelijke visitatie in 2017.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

In 2016 heeft de raad van toezicht zich in belangrijke mate beziggehouden met het aanpassen van de governance als gevolg van de herziene Woningwet en de statutenwijziging met betrekking tot het nieuwe governance-model van de corporatie per 1 januari 2017. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is geen lid van Aedes maar heeft in de gehele visitatieperiode besloten wel de principes van de Aedescode zoveel als mogelijk te volgen.

Er is een document 'Governancestructuur' opgesteld, waarin de corporatie zich verantwoordt over de toepassing van De Governancecode Woningcorporatie. Woningbouwvereniging Anna Paulowna onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur, waaronder begrepen integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het ondernemingsbestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht.

De raad van toezicht heeft samen met de bestuurder - per 1 januari 2017 en voorheen directeur - een interne workshop gevolgd over "toezicht en bestuur", onder begeleiding van een extern bureau.

Het uitgangspunt was om aan de hand van herkenbare casuïstiek de afspraken in de reglementen met elkaar te doorleven, zodat duidelijk zou worden wat dat in de praktijk zou betekenen voor ieders rol en verantwoordelijkheid.

De raad heeft in 2016 de volgende documenten besproken en vastgesteld:

- Governancestructuur;
- Governancecode;
- Afwijkingen van de Governancecode;
- Statuten 2016;
- Reglement Raad van Toezicht;
- Profielschets Raad van Toezicht;
- Toezichtskader Raad van Toezicht;
- Visie op toezicht en besturen;
- Reglement bestuur;
- Reglement Selectie- en Remuneratiecommissie;
- Rooster van aftreden;
- Integriteitscode;
- Gedragscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Treasurystatuut;
- Investeringsstatuut;
- Reglement financieel beleid en beheer;
- Huisregels.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

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

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

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe vanwege:

- o De actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betreft.

Woningbouwvereniging Anna Paulowna was decennialang een vereniging van huurders in alle geledingen van de corporatie en tevens in alle organen bemand en geleid door huurders. De corporatie in deze structuur heeft gedurende haar bestaan geen input opgehaald, zoals bij een nieuw beleidsplan, bij belanghebbenden over het beleid in algemene zin. Wel werd de agenda met actuele zaken opgehaald bij de gemeente Hollands Kroon en de collega-corporaties. De laatste jaren verstrekke de corporatie een overzicht van alle voorgenomen activiteiten op het terrein van maatschappelijke prestaties aan de gemeente. Met de zorg/welzijnsinstellingen werd veelal op complexniveau gesproken en samengewerkt. De directeur kende in de visitatieperiode een actieve en doelgerichte benadering van allerlei van belang zijnde partijen/belanghebbenden voor de corporatie over tal van onderwerpen.

Tevredenheidsenquêtes worden periodiek onder de huurders uitgevoerd. Uit deze onderzoeken worden acties ondernomen om voorstellen voor verbetering uit te voeren. Bij sloop/nieuwbouw-, herstructureringsplannen worden bewonersinformatie- avonden georganiseerd met onder meer uitvoerige uitleg van de planvorming en sociaal plan. Voorts vinden klankbordgroepen - meepraten, becommentariëren en adviseren - over de nieuwbouwplannen en ook huiskamergesprekken om de individuele bewoners op alle mogelijke terreinen, zoals sociaal plan, WMO, ZAV, huurtoeslag te informeren en te begeleiden.

De corporatie heeft in 2015 een integrale benchmarkpositie AA behaald en in 2016 was dit een score van BA.

Met de OR wordt overleg gevoerd, indien de actualiteit daarom vraagt.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 7.

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

- o De praktische en transparante manier waarop verslag wordt gedaan. De website van Anna Paulowna biedt een goede inblik, een groot aantal documenten is daarop geplaatst.

De openbare verantwoording van Woningbouwvereniging Anna Paulowna wordt gedaan door middel van een prima en leesbaar jaarverslag. Het jaarverslag geeft een goed overzicht van de verrichte activiteiten van de corporatie. De prestaties zijn goed in samenhang gebracht met de eigen ambities en voor alle doelgroepen begrijpelijk verwoord. Als voorbeeld kan dienen de wijze waarop de corporatie in het jaarverslag passende uitleg geeft op de onderwerpen *Passend toewijzen* en de *Uitwerking Huurharmonisatie conform SVB*. De jaarverslagen worden op de website gepubliceerd. Periodiek wordt het bewonersmagazine 'Gewoon nieuws' uitgegeven en op de website geplaatst. Ook het laatste nieuws heeft als een aparte rubriek een plaats op de website. Voorts zorgt de corporatie ervoor dat belangrijke items het nieuws halen in de plaatselijke streekbladen, zoals de uitkomst van de AEDS-Benchmark en de jaarlijkse huurverhoging.

Deel 3

Bijlagen



Deel 3 – Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

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

GEREALISEERDE PRESTATIES																																																													
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						7,3																																																							
Woningtoewijzing en doorstroming						7,3																																																							
Beschikbaarheid						8																																																							
<p>Opgave: In de prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021, wordt aangegeven dat de woningcorporaties 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.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Prijsegmenten woningvoorraad</th> <th colspan="4"></th> <th colspan="2">Percentages 2016</th> </tr> <tr> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>corp</th> <th>ref</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>187</td> <td>196</td> <td>206</td> <td>185</td> <td>14,1%</td> <td>13,3%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>1142</td> <td>1130</td> <td>1100</td> <td>1093</td> <td>83,5%</td> <td>68,0%</td> </tr> <tr> <td>Duur < toeslaggrens</td> <td>23</td> <td>25</td> <td>43</td> <td>31</td> <td>2,4%</td> <td>15,7%</td> </tr> <tr> <td>Totaal kernvoorraad</td> <td>1352</td> <td>1351</td> <td>1349</td> <td>1309</td> <td>100%</td> <td>96,9%</td> </tr> <tr> <td>Duur > toeslaggrens</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>3,1%</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1352</td> <td>1351</td> <td>1349</td> <td>1309</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CBC CiP verslagjaar 2015 en jaarverslag 2016</i></p> <p>In de visitatieperiode kon alleen getoetst worden aan de prestatieafspraken 2016-2021. Woningbouwvereniging Anna Paulowna voldoet goed aan deze prestatieafspraken die gemaakt zijn met de gemeente Hollands Kroon, de huurders en de woningcorporaties Beter Wonen en Woon Compagnie.</p> <p>Voor 2016 scoorde de corporatie 97,6% voor de woningen tot de hoogste aftoppingsgrens. Dit is 9,7% hoger dan 90% en relatief 8,4% hoger.</p> <p>Voor 2016 scoorde de corporatie 83,5% voor de woningen tot de eerste aftoppingsgrens. Dit is 3,5% hoger dan 80% en relatief 4,4% hoger.</p> <p>Hiermee overtreft de prestatie de opgaven.</p> <p><i>De prestatie overtreft de opgave.</i></p>							Prijsegmenten woningvoorraad					Percentages 2016		2013	2014	2015	2016	corp	ref	Goedkoop	187	196	206	185	14,1%	13,3%	Betaalbaar	1142	1130	1100	1093	83,5%	68,0%	Duur < toeslaggrens	23	25	43	31	2,4%	15,7%	Totaal kernvoorraad	1352	1351	1349	1309	100%	96,9%	Duur > toeslaggrens	0	0	0	0	0%	3,1%	Totaal	1352	1351	1349	1309	100%	100%
Prijsegmenten woningvoorraad					Percentages 2016																																																								
	2013	2014	2015	2016	corp	ref																																																							
Goedkoop	187	196	206	185	14,1%	13,3%																																																							
Betaalbaar	1142	1130	1100	1093	83,5%	68,0%																																																							
Duur < toeslaggrens	23	25	43	31	2,4%	15,7%																																																							
Totaal kernvoorraad	1352	1351	1349	1309	100%	96,9%																																																							
Duur > toeslaggrens	0	0	0	0	0%	3,1%																																																							
Totaal	1352	1351	1349	1309	100%	100%																																																							
Passend toewijzen						7																																																							
<p>Opgave: In de prestatieafspraken 2016-2021 wordt het belang onderkend van de mogelijkheid om middeninkomens in de huurprijs boven de 2^e aftoppingsgrens tot de liberalisatiegrens toe te kunnen wijzen. Corporaties wijzen aan deze groep woningen toe binnen de wettelijke kaders. De</p>																																																													

woningbouwvereniging heeft zelf geen specifieke ambitie genoemd over passend toewijzen.

Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021

Toewijzingen				Percentages 2015	
	2013	2014	2015	corp	ref
< inkomensgrenzen	64	61	85	75,3	72,6
> inkomensgrenzen	38	18	13	24,7	27,4
passend	93	67	80	86,0	69,2
te duur	6	11	16	11,8	29,0
te goedkoop	3	1	2	2,2	1,8

Bron: CFV/CBC CiP

Met passend toewijzen scoort Woningbouwvereniging Anna Paulowna duidelijk veel beter dan de referentiegroep.

Het passend toewijzen levert voor de woningbouwvereniging vooral voor oudere woningzoekenden wel een probleem op. Dit komt doordat er weinig geschikte woningen voor ouderen zijn en de wachttijden hiervoor heel lang zijn (ruim acht jaar). Daarnaast zijn de huurprijzen van de "luxere" woningcomplexen voor ouderen, Vredenhoff en Rietgor slaan (108 woningen) de afgelopen jaren bij mutatie opgetrokken tot boven € 628,76. Nieuwe huurders met recht op huurtoeslag kunnen deze woningen onder het regime van het "passend toewijzen" niet meer huren. In deze complexen komen dan nog uitsluitend nieuwe huurders met een inkomen boven de huurtoeslaggrens. Daarom heeft de woningbouwvereniging besloten om, uitsluitend voor deze schaarse seniorenwoningen, de huurprijs minder hoog op te trekken, tot een maximum van € 586,68, in het geval dat er senioren bij de toewijzing aan de beurt zijn die een laag inkomen hebben tot maximaal € 22.100,-

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Tegengaan van woonfraude

Opgave: Er zijn geen afspraken met gemeenten of andere belanghebbenden gemaakt over het tegengaan van onrechtmatige bewoning. Ook zijn er geen ambities vastgelegd m.b.t. woonfraude.

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

Keuzevrijheid van doelgroepen

Opgave: Er zijn geen afspraken met gemeenten of andere belanghebbenden gemaakt over keuzevrijheid van doelgroepen. Ook zijn er geen ambities m.b.t. keuzevrijheid van doelgroepen vastgelegd.

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

Wachtlijst/slaagkans

Opgave: Er zijn geen opgaven of ambities met betrekking tot wachtlijsten of slaagkans. De Woningbouwvereniging heeft eveneens geen ambities mbt wachtlijsten of slaagkans van doelgroepen.

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

<p>Leegstand</p> <p>Opgave: Er zijn geen opgaven of ambities met betrekking tot Leegstand. De Woningbouwvereniging heeft eveneens geen ambities mbt leegstand.</p> <table border="1" data-bbox="162 490 1136 658"> <thead> <tr> <th>Huurderving als gevolg van de markt/project (in perc. jaarhuur)</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2015 Ref</th> <th>2015 Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marktomstandigheden</td> <td>0,3%</td> <td>0,2%</td> <td>0,4%</td> <td>0,5%</td> <td>0,7%</td> </tr> <tr> <td>Projectleegstand</td> <td>0,0%</td> <td>0,5%</td> <td>1,4%</td> <td>0,2%</td> <td>0,3%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CiP, begroting</i></p> <p><i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan de leegstand voor de woningen niet beoordeeld worden.</i></p>	Huurderving als gevolg van de markt/project (in perc. jaarhuur)	2013	2014	2015	2015 Ref	2015 Landelijk	Marktomstandigheden	0,3%	0,2%	0,4%	0,5%	0,7%	Projectleegstand	0,0%	0,5%	1,4%	0,2%	0,3%	-						
Huurderving als gevolg van de markt/project (in perc. jaarhuur)	2013	2014	2015	2015 Ref	2015 Landelijk																				
Marktomstandigheden	0,3%	0,2%	0,4%	0,5%	0,7%																				
Projectleegstand	0,0%	0,5%	1,4%	0,2%	0,3%																				
<p>Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders</p> <p>Opgave: 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 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. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>De gezamenlijke opgave en realisatie van plaatsing van statushouders en het aandeel in de realisatie door Woningbouwvereniging Anna Paulowna.</p> <table border="1" data-bbox="162 1368 1272 1606"> <thead> <tr> <th></th> <th>Opgave gezamenlijk</th> <th>Gerealiseerd gezamenlijk</th> <th>Gerealiseerd AP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>34</td> <td>34</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>44+13 = 57</td> <td>41</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>82</td> <td>129</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>121</td> <td>98</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>294</td> <td>302</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarstukken 2014, 2015 en 2016 Woningbouwvereniging Anna Paulowna</i></p> <p>Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft met Wooncompagnie en Beter Wonen, 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. Door de sloop/nieuwbouw had de woningbouwvereniging de afgelopen tijd minder capaciteit om statushouders te plaatsen. De komende tijd is daar weer meer ruimte voor en zal zij relatief weer meer statushouders plaatsen.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>		Opgave gezamenlijk	Gerealiseerd gezamenlijk	Gerealiseerd AP	2013	34	34	6	2014	44+13 = 57	41	9	2015	82	129	31	2016	121	98	31	Totaal	294	302	77	7
	Opgave gezamenlijk	Gerealiseerd gezamenlijk	Gerealiseerd AP																						
2013	34	34	6																						
2014	44+13 = 57	41	9																						
2015	82	129	31																						
2016	121	98	31																						
Totaal	294	302	77																						
<p>Betaalbaarheid</p>	7,3																								

<p>Huurprijsbeleid</p> <p>Opgave: Er zijn geen externe opgaven, beleidsdocumenten van een externe partij of interne kwantitatieve ambities gesteld over het huurprijsbeleid. De corporatie wil zich aan de landelijke opgaven houden en een passend huurprijsbeleid hanteren.</p> <p>Ambitie: In de gesprekken met de corporatie is expliciet gemaakt dat de huren jarenlang bewust zeer laag zijn gehouden. Dit beleid bestaat circa twee decennia. Pas recent is ervoor gekozen de huren gematigd te verhogen en harmoniseren bij mutatie. Dit besluit is genomen om ruimte te creëren voor het portefeuille beleid (sloop-nieuwbouw, onderhoud, duurzaamheid). De huren liggen nog steeds relatief laag (58,5% maximaal redelijk tov landelijk 71,6%) (<i>Bron: Corporatie Benchmark Centrum</i>)</p> <p>Voor wat betreft de optimalisatie van de huuropbrengsten voert de woningcorporatie een inkomensafhankelijke huurverhoging door, conform de wettelijke regeling. In tegenstelling tot andere jaren is in 2016 de huurverhoging voor alle huurders per 1 juli op 1% gesteld. Bij mutatie is in voorkomende gevallen de huurprijs voor de nieuwe huurder geharmoniseerd naar een hoger prijsniveau.</p> <table border="1" data-bbox="161 875 1002 1077"> <thead> <tr> <th colspan="5">Huur in % van maximaal redelijk</th> </tr> <tr> <th></th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>ref 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DAEB</td> <td>59,1</td> <td>60,4</td> <td>58,5</td> <td>68,5</td> </tr> <tr> <td>niet DAEB</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> <td>72,4</td> </tr> <tr> <td>Huur in % woz-waarde</td> <td>3,5</td> <td>3,9</td> <td>4,1</td> <td>4,3</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CFV CiP 2013/CBC 2014</i></p> <p>De huurprijzen van de sociale huurwoningen liggen onder de huurprijzen die de referentiegroep vraagt. De huur ligt eveneens onder de WOZ-waarde ten opzichte van de referentiegroep.</p> <p><i>De score in het licht van de ambities: 8.</i></p>	Huur in % van maximaal redelijk						2013	2014	2015	ref 2015	DAEB	59,1	60,4	58,5	68,5	niet DAEB	0,0	0,0	0,0	72,4	Huur in % woz-waarde	3,5	3,9	4,1	4,3	8
Huur in % van maximaal redelijk																										
	2013	2014	2015	ref 2015																						
DAEB	59,1	60,4	58,5	68,5																						
niet DAEB	0,0	0,0	0,0	72,4																						
Huur in % woz-waarde	3,5	3,9	4,1	4,3																						
<p>Kernvoorraadbeleid</p> <p>Opgave: Verkoop van huurwoningen in de sociale sector door de corporaties in de gemeente Hollands Kroon gebeurt onder voorwaarde dat voldoende betaalbare voorraad overblijft voor de sociale en bijzondere doelgroepen. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>In 2015 zijn 2 woningen verkocht en in 2016 zijn 24 woningen verkocht, waarmee het totaal van 26 woningverkopten is gerealiseerd. Omdat voor de jaren 2015 en 2016, een begroot aantal van 16 woningverkopten hadden gepland, is vrij snel in 2016 besloten de verkopen gedeeltelijk op te schorten. Gezien de omvang van de wachtlijst met woningzoekenden vond de woningbouwvereniging het niet gepast om extra woningen te gaan verkopen, bovenop hetgeen er financieel is om in het woningbezit te investeren. Vanaf dat moment zijn uitsluitend nog de "oudere" woningen te koop aan de Nieuweweg, Hyacintenstraat, Ceresplein, Zandvaart en Narcissenstraat. Dit zijn de woningen die conform het strategisch voorraadbeleid de komende jaren ingrijpend groot onderhoud nodig hebben.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7																									
<p>Overige woonlasten</p>	7																									

<p>Opgave: De corporaties zetten zich in om de bestaande sociale huurwoningvoorraad te verduurzamen, met als doel het wooncomfort te vergroten en de woonlasten omlaag te brengen. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Door het reguliere aanbod van gedateerde woningen in het Pastoor Verhoeffpark te verminderen sluit het aanbod van de resterende woningen beter aan bij de (toekomstige) vraag naar deze woningen. Aan de 14 woningen is vanaf eind 2015 ingrijpend onderhoud gepleegd om deze gebruiksklaar te maken voor de cliënten van 's Heerenloo. Daarbij zijn de woningen tegelijkertijd volledig geïsoleerd, waardoor het energielabel van gemiddeld F naar gemiddeld B is verbeterd. Ook zijn er enkele aanpassingen aan de buitenschil van de woningen gedaan, waarmee het aanblik van de woningen is verbeterd. In mei 2016 zijn de woningen opgeleverd aan 's Heerenloo en haar bewoners.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	
<p>Aanpak huurachterstanden</p> <p>Opgave: 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 voorkoming van huisuitzetting centraal 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. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>In 2016 is, onder begeleiding van Atrivé, overleg over de prestatieafspraken gevoerd. Deze zijn op 11 januari 2017 ondertekend. Met het wijkteam van de gemeente was er echter al een goede samenwerking. Zowel de huurachterstanden als het aantal huisuitzettingen zijn laag. <i>Bron: Cannock Chase</i></p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7
<p>2. Huisvesting bijzondere doelgroepen</p>	7
<p>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</p> <p>Opgave: 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 uitvoeringsorgaan Sociaal Domein "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. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Woningbouwvereniging Anna Paulowna heeft een regeling met de welzijnsorganisatie Wonen Plus Welzijn over ondersteuning van ouderen. Wonen Plus Welzijn geeft huurders een korting van 2 euro per maand op het abonnement voor ondersteuning. In 2015 maakten 97 bewoners hier gebruik van en in 2016 waren dat 88 bewoners.</p>	7

Er is in 2016 twee maal bestuurlijk overleg geweest, maar nog niet met Includio daar bij. In verband met de ondertekening van de prestatieafspraken in januari 2017 heeft dit bestuurlijk overleg nog niet plaatsgevonden.

Wonen en Zorg	2013	2014	2015	Ref. 2015
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	-	-	5,6	18,0
Aandeel toegankelijke woningen (0-trede)	19,1	19,0	19,1	32,6
Toweijzingen woongelegenheden ouderen	17,6	12,7	20,4	21,1

Bron: CFV/CBC CIP

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

-

Opgave: 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 mbt personen met een beperking.

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kunnen maatregelen over personen met een beperking niet beoordeeld worden.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

7

Opgave: 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.

Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021

Er is in 2016 tweemaal bestuurlijk overleg geweest, maar de volledige uitrol van de afspraken is gestart in 2017 na ondertekening van de prestatieafspraken.

De prestatie is gelijk aan de opgave.

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer					7,4
Woningkwaliteit					7,3
Prijs-kwaliteitverhouding					8
<p>Opgave: Er zijn geen externe opgaven, beleidsdocumenten van een externe partij of gesteld over prijs-kwaliteitverhoudingen van woningen.</p> <p>Ambitie: De ambities van de corporatie (zelfbestuur door de huurders) waren jarenlang: lage huren tegenover kwalitatief goede woningen.</p>					
Prijs en kwaliteit in WWS punten 2015	DAEB woningen		niet DAEB won.		
	corp	ref.	corp	ref.	
Punten WWS totaal	151	156	0	169	
Punten WWS oppervlakte	63	64	0	69	
Puntprijs WWS (€)	2,95	3,27	0,0	3,7	
Huur in % van max.redelijk	58,5	68,5	0,0	72,4	
Bron: CBC CIP					
De score in het licht van de ambities: 8.					

<p>Conditie en onderhoudstoestand</p> <p>Opgave: Er zijn geen externe kwantitatieve opgaven of ambities vastgesteld met betrekking tot conditie en onderhoudstoestand. In de koersgids 2014 wordt de ambitie gesteld: We richten ons met maatregelen voornamelijk op vitale senioren die slechts kleine aanpassingen in hun woning behoeven om langer zelfstandig te kunnen wonen. <i>Bron: Koersgids Woningbouwvereniging Anna Paulowna 2014</i></p> <p>De aanpassingen die gedaan zijn voor oudere seniorenwoningen worden niet complexgewijs maar op verzoek van de bewoner uitgevoerd. De meeste voorzieningen betreffen het ophogen van de paden/stoepen bij de voor- en achterdeur om de woning makkelijker toegankelijk te maken. Daarnaast zijn (wel complexmatig) alle woningen, bestemd voor ouderen, voorzien van douche-thermostaatkranen en voorzien van een elektrische kookaansluiting in plaats van een gasaansluiting.</p> <table border="1" data-bbox="165 779 1252 949"> <thead> <tr> <th>Onderhoud € per woning</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>ref 2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reparatieonderhoud</td> <td>201</td> <td>195</td> <td>245</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>Mutatieonderhoud</td> <td>384</td> <td>258</td> <td>234</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>1625</td> <td>1339</td> <td>1063</td> <td>825</td> </tr> <tr> <td>Totaal onderhoud</td> <td>2210</td> <td>1792</td> <td>1542</td> <td>1250</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CBC CIP</i></p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	Onderhoud € per woning	2013	2014	2015	ref 2015	Reparatieonderhoud	201	195	245	257	Mutatieonderhoud	384	258	234	168	Planmatig onderhoud	1625	1339	1063	825	Totaal onderhoud	2210	1792	1542	1250	7
Onderhoud € per woning	2013	2014	2015	ref 2015																						
Reparatieonderhoud	201	195	245	257																						
Mutatieonderhoud	384	258	234	168																						
Planmatig onderhoud	1625	1339	1063	825																						
Totaal onderhoud	2210	1792	1542	1250																						
<p>Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</p> <p>Opgave: Woningen worden dusdanig (ver)bouwd dat deze voor alle doelgroepen passend zijn, rekening houdend met de praktische uitvoering. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Levensloopbestendige woningen zijn geschikt voor bewoning tot op hoge leeftijd, ook in geval van enige fysieke beperkingen en/of chronische ziekten van bewoners. In de Hyacintenstraat, Narcissenstraat en Crocussenstraat te Breezand zijn in 2016 in totaal 29 woningen gesloopt. Hier worden 21 levensloopbestendige woningen teruggebouwd.</p> <table border="1" data-bbox="172 1451 858 1693"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Samenstelling bezit 2015 (%) soort bezit</th> <th colspan="2">ref</th> </tr> <tr> <th>corp</th> <th>groep</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning</td> <td>72,6</td> <td>59,5</td> </tr> <tr> <td>MG etage zonder lift</td> <td>17,0</td> <td>15,0</td> </tr> <tr> <td>MG etage met lift</td> <td>10,4</td> <td>15,8</td> </tr> <tr> <td>Hoogbouw</td> <td>0,0</td> <td>6,1</td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige woningen</td> <td>0,0</td> <td>3,6</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CBC 2014</i></p> <p><i>De prestatie past bij de opgave.</i></p>	Samenstelling bezit 2015 (%) soort bezit	ref		corp	groep	Eengezinswoning	72,6	59,5	MG etage zonder lift	17,0	15,0	MG etage met lift	10,4	15,8	Hoogbouw	0,0	6,1	Onzelfstandige woningen	0,0	3,6	7					
Samenstelling bezit 2015 (%) soort bezit		ref																								
	corp	groep																								
Eengezinswoning	72,6	59,5																								
MG etage zonder lift	17,0	15,0																								
MG etage met lift	10,4	15,8																								
Hoogbouw	0,0	6,1																								
Onzelfstandige woningen	0,0	3,6																								
<p>Kwaliteit dienstverlening</p>	8																									
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <p>Opgave: Er zijn geen kwantitatieve opgaven of ambities met betrekking tot kwaliteit van de dienstverlening gesteld. In de koersgids 2014 wordt de ambitie gesteld: Klantgerichtheid is altijd een van onze belangrijkste kernwaarden geweest. We willen dit verder</p>	8																									

<p>versterken, zodat we ook in deze tijden blijven voldoen aan de verwachtingen van onze klanten. Dat doen we allereerst door helder en duidelijk te communiceren, ook als het antwoord 'nee' is. In deze tijd van minder mogelijkheden kan het immers vaker voorkomen dat we onze klanten moeten teleurstellen. Bijvoorbeeld omdat iets niet (direct) mogelijk is of duurder wordt. In dit geval is het van belang dat we onze huurders goed betrekken bij onze beslissing, duidelijk uitleggen waarom iets niet kan, maar vooral ook blijven vertellen wat er wel mogelijk is.</p> <p><i>Bron: Koersgids Woningbouwvereniging Anna Paulowna 2014</i></p> <p>Ambitie: 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.</p> <p>De afgelopen periode heeft de woningbouwvereniging ervaring opgedaan met het, vanaf de startfase, intensief betrekken van onze bewoners bij projecten van groot onderhoud. Deze werkwijze wordt zoveel mogelijk toegepast en verder uitgebouwd.</p> <p>De corporatie haalt hoge scores op het onderdeel klanttevredenheid. Een A-score in de benchmark. Oordelen van belanghebbenden laten ook alle het cijfer 8 zien. Daarnaast worden bewoners zeer nauw betrokken bij de planvorming en uitvoering van diverse projecten. Op basis daarvan komt de commissie tot het volgende oordeel. <i>De score in het licht van de ambities: 8.</i></p>	
<p>Energie en duurzaamheid</p>	<p>7</p>
<p>Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels</p> <p>Opgave: De corporaties zetten zich in om de bestaande sociale huurwoningvoorraad te verduurzamen, met als doel het wooncomfort te vergroten en de woonlasten omlaag te brengen. Corporaties kiezen bewust voor het nemen van verduurzamingsmaatregelen over de gehele voorraad om zoveel mogelijk huurders te laten profiteren van lagere energielasten en meer comfort. De ambitie is er om aan het eind van de periode van de prestatieafspraken geen woningen met energie-indexen te hebben die vergelijkbaar zijn met een F- of een G-label.</p> <p><i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Door het reguliere aanbod van gedateerde woningen in het Pastoor Verhoeffpark te verminderen sluit het aanbod van de resterende woningen beter aan bij de (toekomstige) vraag naar deze woningen. Aan de 14 woningen is vanaf eind 2015 ingrijpend onderhoud gepleegd om deze gebruiksklaar te maken voor de cliënten van 's Heerenloo. Daarbij zijn de woningen tegelijkertijd volledig geïsoleerd, waardoor het energielabel van gemiddeld F naar gemiddeld B is verbeterd. Ook zijn er enkele aanpassingen aan de buitenschil van de woningen gedaan, waarmee het aanblik van de woningen is verbeterd. In mei 2016 zijn de woningen opgeleverd aan 's Heerenloo en haar bewoners. Uitgaande van 77 woningen met label E/F betekent dit bijna 12 woningen per jaar. In 2016 is hieraan ruim voldaan met 14 woningen en overtreft deze prestatie de opgave. Omdat in de eerste drie jaar geen ambities zijn geformuleerd en de prestatie alleen in 2016 licht hoger is, komt de commissie tot het oordeel 7.</p>	<p>7</p>

Energielabels 2015	Aantallen	Perc tov totaal	Referentie	Landelijk
AAA	0	0,0%	0,3%	0,3%
AAA	0	0,0%	0,7%	0,6%
A	19	1,4%	12,5%	10,8%
B	205	15,2%	20,4%	15,8%
C	152	11,3%	31,4%	29,2%
D	534	39,6%	17,3%	19,5%
E	367	27,2%	8,9%	10,2%
F	70	5,2%	3,8%	5,3%
G	1	0,1%	1,5%	4,6%
Onbekend	0	0,0%	3,2%	3,8%

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Opgave: In de prestatieafspraken wordt vermeld dat de corporaties zich zullen inzetten om de huurwoningvoorraad te verduurzamen. Deze opgave heeft echter betrekking op het wooncomfort en woonlasten en is derhalve bij energienormen en woonlasten opgenomen.

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

-

4. (Des)investeren in vastgoed

7,8

Nieuwbouw

7

Opgave: De woningbouwvereniging heeft het voornemen om ca 90 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.

Woningbouwvereniging kiest bij nieuwbouwprojecten voor het bouwen van levensloopbestendige woningen.

Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021

In 2016 zijn 13 appartementen in Pastoor Verhoeffpark in Breezand opgeleverd. In de Hyacintenstraat, Narcissenstraat en Crocussenstraat te Breezand zijn in 2016 in totaal 29 woningen gesloopt hier worden 21 levensloopbestendige woningen teruggebouwd.

90 woningen nieuwbouw in 6 jaar betekent gemiddeld 15 per jaar. In 2016 zijn 21 levensloopbestendige woningen teruggebouwd in Breezand. In 2016 zijn er 13 appartementen opgeleverd. In 2017 zijn er 21 woningen in Breezand gepland om opgeleverd te worden. De corporatie ligt daarmee op koers om de opgave te realiseren.

De prestatie is gelijk aan de opgave.

Sloop, samenvoeging

7

Opgave: Het strategisch voorraadbeleid is in detail uitgewerkt voor de periode 2015 t/m 2020. Hieruit volgt de ambitie om in die periode 47 woningen te slopen.

Bron: Jaarrekening en jaarverslag 2016

<p>De ambitie is om in de periode 2015 t/m 2020 47 woningen te slopen. Dat zijn bijna 8 woningen per jaar. In 2016 zijn al 24 woningen gesloopt. De verwachting is dat voldaan zal worden aan de ambitie.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	
<p>Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>Opgave: Er zijn geen externe afspraken gemaakt of ambities gesteld over het verbeteren van bestaand woningbezit. In de koersgids van 2014 wordt gesteld: De helft van onze voorraad is gebouwd in de jaren zestig. Deze woningen hebben er inmiddels alweer 50 jaar of meer opzitten en beginnen logischerwijs meer gebreken te vertonen en achter te lopen op het gebied van wooncomfort. Er zal de komende jaren dan ook stevig geïnvesteerd moeten worden om deze woningen weer kwalitatief op peil te krijgen. <i>Bron: Koersgids Woningbouwvereniging Anna Paulowna 2014 en interne beschrijving basiskwaliteit.</i></p> <p>De afgelopen visitatieperiode zijn de volgende investeringsbedragen in het oude bezit uitgevoerd: 2013: 683.000 euro, 2014: 580.000 euro, 2015: 225.000 euro en 2016: 679.000 euro. Daarnaast wordt uitgegaan van een basiskwaliteit van het woningbezit.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>Opgave: Er zijn geen externe afspraken gemaakt of ambities gesteld over het investeren in maatschappelijk vastgoed.</p> <p><i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kan maatschappelijk vastgoed niet beoordeeld worden.</i></p>	-
<p>Verkoop</p> <p>Opgave: Er zijn geen externe afspraken gemaakt over de verkoop van woningen (anders dan het behoud van voldoende woningen voor de sociale woningvoorraad). De woningbouwvereniging heeft voor de jaren 2015 en 2016 wel 16 woningverkopen gepland. <i>Bron: Jaarrekening en jaarverslag 2016</i></p> <p>In 2015 zijn 2 woningen verkocht en in 2016 zijn 24 woningen verkocht, waarmee het totaal van 26 woningverkopen is gerealiseerd. Omdat voor de jaren 2015 en 2016, een begroot aantal van 16 woningverkopen hadden gepland, is vrij snel in 2016 besloten de verkopen gedeeltelijk op te schorten. Gezien de omvang van de wachtlijst met woningzoekenden vond de woningbouwvereniging het niet gepast om extra woningen te gaan verkopen, bovenop hetgeen er financieel is om in het woningbezit te investeren. Vanaf dat moment zijn uitsluitend nog de "oudere" woningen te koop aan de Nieuweweg, Hyacintenstraat, Ceresplein, Zandvaart en Narcissenstraat. Dit zijn de woningen die conform het strategisch voorraadbeleid de komende jaren ingrijpend groot onderhoud nodig hebben.</p> <p><i>De gerealiseerde verkoop overtreft met 26 woningen de begrote verkoop van 16 woningen.</i> <i>De prestatie overtreft de opgave (=ambitie).</i></p>	8

5. Kwaliteit van wijken en buurten	7
---	----------

<p>Leefbaarheid</p> <p>Opgave: 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. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>De prestatieafspraken zijn in 2016 opgezet en in maart 2017 ondertekent. Woningbouwvereniging Anna Paulowna hanteert al maatwerk voor het toewijzen van woningen aan de genoemde groepen. Het overleg met de stakeholder hierover heeft in maart 2017 plaats gehad en een tweede overleg is gepland.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>Opgave: 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. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Deze afspraak gaat lopen per 2017. Overigens heeft het eerste overleg hierover inmiddels in maart 2017 plaats gehad en een tweede overleg is gepland. Gemeente stelt voor dat Beter Wonen en Wooncompagnie eenzelfde soort van overleg en contact gaan organiseren zoals Anna Paulowna dit inmiddels heeft lopen.</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7
<p>Aanpak overlast</p> <p>Opgave: Gemeente Hollands Kroon heeft in regionaal verband en met de politie een hennepconvenant gesloten. De woningcorporaties conformeren zich aan het door hen ondertekende vigerende Damoclesbeleid ter handhaving van hennepoverlast. <i>Bron: Prestatieafspraken Hollands Kroon 2016-2021</i></p> <p>Het hennepconvenant bestaat al een aantal jaren en handhaving conform dit convenant vindt ook al een aantal jaren plaats. In 2016 was het hennepconvenant aan de orde bij één woning (Past. Philoponnastraat).</p> <p><i>De prestatie is gelijk aan de opgave.</i></p>	7

2. Positionpaper

Positionpaper Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Over Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Woningbouwvereniging Anna Paulowna is opgericht op 6 juni 1919 en is in de gemeente Hollands Kroon werkzaam in de dorpen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is met ruim 1.300 woningen een compacte plattelandscorporatie. Het bezit bestaat voor ruim 70% uit eengezinswoningen. Verder heeft de corporatie 2 woon-zorgcomplexen en zo'n 50 garages. We hebben alleen Daeb-bezit (met uitzondering van de garages). De gemiddelde kale huurprijs bedraagt € 455,- per woning, zijnde 58,5% van de maximaal toegestane huur. De netto bedrijfslasten zijn met € 595,- per woning laag te noemen.

Er zijn 12,8 FTE's werkzaam bij de corporatie, waaronder 3 man van onze eigen technische servicedienst. Zowel binnen de organisatie als naar onze huurders zijn de lijnen zeer kort. De corporatie is tot en met 2016 met veel enthousiasme en betrokkenheid bestuurd door de huurders/leden van de vereniging. Statutair was geregeld dat zowel ons bestuur, de raad van toezicht en de ledenraad minimaal voor 80% uit huurders van de vereniging dient te bestaan. Er is tot en met 2016 geen aparte huurdersorganisatie actief geweest. Woningbouwvereniging Anna Paulowna is de huurdersvereniging. Dat maakt onze woningcorporatie bijzonder.

Als gevolg van de herziene Woningwet zijn de statuten gewijzigd en wordt de corporatie vanaf 2017 geleid door een directeur-bestuurder. Het huurders-bestuur en de ledenraad zijn opgeheven. Een huurdersstichting is in oprichting.

Waar staat Woningbouwvereniging Anna Paulowna voor?

Woningbouwvereniging Anna Paulowna staat voor een stabiele sociale woningcorporatie die betaalbare, kwalitatief goede woningen biedt in een prettige leefsituatie. We realiseren dit niet met groei. We kiezen voor een compacte sterke organisatie die financieel gezond is en de boel goed op orde heeft. We zijn klant- en servicegericht. Voor onze huurders doen we graag een stapje meer, zodat de klant ook echt tevreden is. We willen hoge service en kwaliteit bieden tegen zo laag mogelijke kosten. We zijn laagdrempelig, zowel naar onze huurders als naar onze stakeholders. We betrekken hen bij onze plannen en zoeken actief de samenwerking op. Samen bereiken we vaak meer dan alleen. We zijn (en blijven) als vereniging nauw betrokken bij onze huurders. We

vinden het belangrijk dat onze huurders hun inbreng geven bij wat wij doen en dat we daarnaar handelen. We staan met onze beide benen op de grond. We zijn nuchter en tegelijkertijd deskundig.

Wat wil Woningbouwvereniging Anna Paulowna bereiken?

Onze klanten

We willen in ieder geval de kern van onze missie trouw blijven. Dat betekent een betaalbaar woningaanbod, met altijd onze klanten als centrale reden van ons bestaan.

Participatie

Bij alle plannen, van enige omvang, die we ontwikkelen, willen we in een zo vroeg mogelijk stadium onze huurders betrekken. Dat geldt zowel bij de ontwikkeling van beleid als bij het maken van technische keuzes door de gebruikers. Het is bijvoorbeeld al meerdere keren gebeurd dat we onze bouwplannen of onderhoudsplannen inhoudelijk hebben bijgesteld, naar aanleiding van waardevolle input van onze huurders.

Ons bezit

We willen de slaagkansen en de keuzemogelijkheden voor de snelgroeiende groep van ouderen verbeteren. Dit betekent onder andere dat we oud bezit "omruilen" voor nieuw bezit, omdat het vaak lastig is om bestaand bezit te transformeren. Onze grootste uitdaging zit echter in onze bestaande woningvoorraad. Ruim 60% van ons woningbezit stamt uit de jaren '60 en '70. Dit bezit moet de komende jaren toekomstbestendig worden gemaakt. Daarbij hebben we in onze meerjarenplanning grote financiële ruimte gemaakt om het woningbezit te verduurzamen. Met ons verduurzamingsprogramma moeten woningen minimaal een energielabel B behalen.

De organisatie

We willen ons werk bovengemiddeld goed doen, tegen zo laag mogelijke kosten. Onze compacte organisatie kent veel voordelen; korte lijnen, daadkracht, betrokken huurders en medewerkers en is transparant. Het nadeel is, dat we soms specialistische kennis ontberen. Deze extra kennis kunnen we projectmatig inhuren, waarbij we desgewenst hoge kwaliteitseisen kunnen stellen. Per saldo moet ons dit een organisatie opleveren die, naast de eerdergenoemde voordelen, ook pro-actief kan zijn en werk van een hoge kwaliteit aflevert.

Financiën

We hebben onze financiën op orde, ondanks ons lage huurniveau. We willen onze financiële mogelijkheden het liefst nog wat verruimen, omdat met name de uitgaven aan ons bezit de komende jaren veel geld gaan kosten. Passend toewijzen en de in 2017 ingevoerde huursombenadering beperken ons in het vergroten van onze verdien capaciteit.

Waar staat Woningbouwvereniging Anna Paulowna nu?

Als compacte organisatie slagen we erin om een hele goede klanttevredenheid neer te zetten en om dit te doen met relatief beperkte middelen. We hebben, door ons lage huurniveau en door de invoering van de verhuurdersheffing, investeringen moeten doorschuiven of moeten opknippen in meerdere jaren van uitvoering. We hebben, binnen onze financiële mogelijkheden, naar onze opvatting het maximale gedaan. We zijn de huurprijzen gaan harmoniseren bij mutatie en we zijn gestart met een gecontroleerde verkoop van woningen. Door de uitrol van dit pakketje aan maatregelen kunnen we nu met vertrouwen de toekomst in. We gaan de verduurzaming van ons woningbezit daarom versnellen. Onze (meerjaren)begroting geeft hier nu ruimte voor.

We hebben, na 97 jaar, ons "huurderszelfbestuur" moeten opgeven. We staan per 1 januari 2017 voor de uitdaging om, in een gewijzigde structuur (òndanks onze gewijzigde structuur), toch onze cultuur en kenmerkende identiteit te behouden. Het grote vertrouwen dat we van onze huurders hebben, mag ons niet uit de handen glijpen.

Wij, bestuurder en raad van toezicht, moeten uiteraard nog groeien in onze nieuwe rol. Er is in 2016 al heel veel werk verzet om de omslag van onze structuur goed te doen verlopen. De gewijzigde structuur maakt beslist ook nieuwe energie los binnen het bestuur en de raad. De nieuwe rollen zijn uitnodigend en worden omarmd. Maar ook de samenwerking bij de oprichting van een nieuwe huurdersstichting, onder begeleiding van de Woonbond, geeft vertrouwen.

We hoeven niet te kiezen tussen Daeb en niet-Daeb. Vrijwel het gehele bezit is al Daeb (sociaal bezit). We hebben geen projectenafdeling te reorganiseren of andersoortige interne efficiëncyslagen te maken. We waren wat dat betreft al "in control".

Is de bestuurder tevreden?

Ja.

Als je terugkijkt en ziet hoeveel er de afgelopen jaren is ontwikkeld aan visie en beleid, en wat daarvan uitgevoerd is, dan kan je daar zeker tevreden over zijn. We hebben inmiddels ons strategisch voorraadbeleid op orde, inclusief financiële doorrekening, veel (klant)processen zijn geautomatiseerd en werken goed, we zoeken naar samenwerking, onze governance heeft een reuzensprong gemaakt, we hebben de sloop/nieuwbouwprocessen goed in de vingers, hetzelfde geldt voor het verkoopproces, ons risicomangement, etc. Als we maar even de mogelijkheid zien, dan betrekken we onze huurders om mee te denken. Het wederzijds vertrouwen is groot en dat levert steeds mooie uitkomsten op.

Wat minder tot tevredenheid stemt, is dat we nu pas een versnelling op het gebied van de verduurzaming kunnen maken. Ons lage huurniveau, de verhuurdersheffing, in combinatie met een grote investeringsopgave, heeft ons parten gespeeld. Desondanks is Woningbouwvereniging Anna Paulowna een corporatie waar je mee voor de dag kunt komen.

Anna Paulowna, februari 2017

Ben Broxterman

Directeur-bestuurder

3. Bronnenlijst

Algemeen	
	Positionpaper WBV Anna Paulowna Document met inloggegevens CBC
Presteren naar Opgaven/Ambities	
	<p>Asbestbeleid Begroting 2013 met huurharmonisatiebeleid uitgewerkt Bijlage benchmarkrapport Cannock Chase 2013 huurincasso Bijlagen Rapport klanttevredenheidsonderzoek 2014</p> <p>Blijf van min lijf, beleidsmemo Brief aan Provincie en Gemeente kop NH ivm proces Factsheets levensloopbestendig wonen Atrive 2016 Gedragscode externen 2015 Haalbaarheid Smidsweg – Brug. Mijnlieffstraat 2016 Huurharmonisatie evaluatie en aanpassingen 2015 Integrale technische inventarisatie woningbezit 2014 Koersbrief 01-2014 Koersbrief 09-2011</p> <p>Koersdocument Wonen Hollands Kroon 2013 bijlagen Koersdocument Wonen Hollands Kroon 2013 Koersgids 01-2014 Jaarverslag 2013 Jaarverslag 2014 Jaarverslag 2015 Jaarverslag 2016 SVB 2012-2020 SVB bijlage doorrekening en confrontatie met normen SVB memo 2014 SVB uitwerking beleid 2012 per 2014 SVB, bijlage Planning en Financiën 2014 Levensloopbestendig wonen Hollands Kroon inventaris Nieuwe website 2016 Notitie Energiebeleid Notitie opzet werkgroep herziening woningwet Omvang kernvoorraad Passend toewijzen per 1-1-2016 incl huurverlagingen senioren Prestatieafspraken dec 2017 – jan 2017 Prestatieovereenkomst Anna Paulowna definitief 1-6-2011 Protocol agressie en geweld 6 aug 2013 Provincie Noord-Holland onderzoek vraag gestuurd bouwen Sociaal Plan bij Noodzakelijke uitplaatsing WBVAP 2014 Sociaal Plan bij Sloop WBVAP 2014</p>
	<p>Stec, positionpaper marktontwikkeling, woningbehoefte Verkoopbeleid – 2014 Verkopen evaluatie tm 26-1-2016 Verkopen, enquête koopbereidheid 2015 Wachttijdvoorspelling woningzoekenden in Woonmatch 2015 Woningzoekende, interne notitie en inventarisatie 2013</p>
Presteren volgens Belanghebbenden	

Aedes benchmark AA-score, memo 2015
 Aedes benchmark uitkomsten sept 2016
 Aedes benchmark, notitie 2014
 Aedes benchmark 2015, overzicht individuele resultaten
 Benchmark huurachterstanden Cannock chase 2014, memo
 Benchmark huurincasso, rapport Cannock chase 2014
 Breedband Hollands Kroon 2015
 Definitieve samenvatting voorstellen ter verbetering van de klanttevredenheid
 Concept samenwerkingsovereenkomst versie 9-3-2017
 Enquête nieuwe bewoners en groot onderhoud K84 2013
 Evaluatie huurharmonisatie 2016
 Evaluatie renovatie W57 2015
 Evaluaties renovatie M54 2015
 Geschillenadviescommissie jaarverslag 2013
 Geschillenadviescommissie jaarverslag 2014
 Geschillenadviescommissie jaarverslag 2015
 Klanttevredenheidsonderzoek 2014
 Klanttevredenheidsonderzoek, bijlagen 2014
 Klanttevredenheidsonderzoek, memo bij rapportage
 Kompas Noordkop, notitie 2014
 Kompas Regio Noordkop getekend convenant 13-10-2014
 Memo gemeente KWK 2015
 Nieuwe huurdersorganisatie
 Panelbijeenkomsten seniorenwoningen
 Persbericht Aedes benchmark, Woningbouwverenigingen Nederland
 Poldermanstraat, herstructurering tussenrapportage 2013
 Presentatie Breezand Bewonersavond sloop-nieuwbouw
 Presentatie slooppanden Breezand, verslag 25-6-2014
 Tevredenheid enquête bewoners 2015
 Urgentieregeling 2014
 Verkopen enquête koopbereidheid 2015
 Verkopen voorstel vijftientig woningen 2015
 Verslag klankbordgroep herstructurering Breezand 2014
 Voornemens 1-7-2016
 Voornemens 1-11-2015 – prestatieafspraken
 Zonnepanelen, informatieavonden 2015

Presteren naar Vermogen

4 maandsrapportage tm december 2016
 4 mnd rapportage tm augustus 2015, hdst 4 en 5
 4 mnd rapportage tm augustus 2015
 Accountantsonderzoek aanbesteding Jorritsma 2015
 Accountantsrapportage bij jaarstukken 2015
 D.O. raming P.V. park 's Heerenloo+ checklist investeren
 D.O. raming P.V. park nieuwbouw + checklist investeren
 Deloitte, risicoanalyse fiscale positie 2-10-2013
 Financiële maandrapportage, voorbeeld 2013
 Financiële meerjarenprognose 2013-2022
 Financiële uitgangspunten en indicatoren 2014
 iLT, Oordeelsbrief 2013
 iLT, Oordeelsbrief 2014 d.d. 27-11-2015
 iLT, Oordeelsbrief verslagjaar 2014 memo
 Integrale beoordeling 2016 (oordeelsbrief) iLT-AW
 Investeringsstatuut 2014

Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume WSW juni 2013
 LTV memo, problemen over 5 jaar – 2015
 Begroting 2013 compleet
 Begroting 2014 incl MJB
 Begroting 2015 incl MJB
 Begroting 2016, memo aanbidding
 Begroting 2016 volledig
 Begroting 2017 memo aanbidding
 Begroting 2017 volledig
 CFV Toezichtbrief 2013
 CFV Toezichtbrief 2014
 Corporatie in perspectief verslagjaar 2013
 Corporatie in perspectief, memo bij verslagjaar 2013
 Corporatie in perspectief 2014, memo 2016
 Corporatie in perspectief 2014 per jan 2016
 Notitie financiële meerjarenprognose 2013-2022
 Notitie reorganisatie afdeling Bewonerszaken 2013
 Oordeelsbrief 2012 Ministerie BASK dd 25-11-2013
 Oordeelsbrief 2016 iLT-AW
 Overzicht top 10 corporaties met laagste bedrijfslasten
 Risicomanagement wbv Anna Paulowna nov 2013
 Toezichtbrief 2015 iLT
 Toezichtbrief 2015 iLT, memo
 WSW 24 business risks 2016
 WSW borgingsplafond 2016
 WSW borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring 2014
 WSW borgingsplafond en borgbaarheidsverklaring 2015
 WSW kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2013
 Managementletter 2015 Deloitte dd 12-2-2016
 Managementletter Deloitte 2013
 Treasury-statuuat 2013

Governance

Bestuur notulen 2013
 Bestuur notulen 2014
 Bestuur notulen 2015
 Bestuur notulen 2016
 Advies werkgroep herziene woningwet, memo 2016
 Advies Werkgroep herziening Woningwet 5 februari 2016
 Benoemingen in de RvT, voor 1 juli 2015
 Externe evaluatie Anna Paulowna, offerte GovernaceQ 2016
 Externe evaluatie RvT, memo 2016
 Governance, opleidingsplan RvT
 Governanacestructuur dec 2016
 Integrale beoordeling 2016 AW-Ilt memo
 Integriteitscode 2016
 Integriteitscode en klokkenluidersregeling, memo 2016
 Interne evaluatie 13-9-2016 samenvatting uitkomsten -acties
 Interne evaluatie RvT- samenvatting vragenlijst 2016
 Klokkenluidersregeling 2016
 Leden notulen vergadering 8 december 2016
 Leden notulen vergadering 9 december 2014
 Leden notulen vergadering 10 december 2013
 Leden notulen vergadering 13 december 2016
 Ledenraad, persbericht 2016

Ledenraadsvergadering 8 december 2015
Ledenraadsvergadering 9 december 2014
Ledenraadsvergadering 10 december 2013
Ledenraadsvergadering 13 december 2016
Ledenraadsvergadering 15 maart 2016
Ledenraadsvergadering 16 juni 2015
Ledenraadsvergadering 16 september 2014
Ledenraadsvergadering 17 maart 2015
Ledenraadsvergadering 17 september 2013
Ledenraadsvergadering 18 juni 2013
Ledenraadsvergadering 20 september 2016
Ledenraadsvergadering 21 juni 2016
Ledenraadsvergadering 22 september 2015
Ledenraadsvergadering 17 juni 2014
Ledenraadsvergadering 18 maart 2014
Ledenraadsvergadering 19 maart 2013
Managementletter Memo 2015 Deloitte dd 12-2-2016
Organogram

Profielchets raad van toezicht 2016
Regelement bestuur 2016
Regelement financieel beleid en beheer 2016
Reglement raad van toezicht 2016
Reglement selectie- en remuneratiecommissie dec 2016
RvT Notulen 6 december 2016
RvT Notulen 13 september 2016
RvT Notulen 23 februari 2016
RvT Notulen 25 oktober 2016
RvT Notulen 4 december 2015
RvT Notulen 5 juni 2015
RvT Notulen 13 juni 2014
RvT Notulen 15 april 2014
RvT Notulen 26 september 2014
RvT Notulen 27 februari 2015
RvT Notulen 28 november 2014
RvT Notulen 30 oktober 2015
RvT Notulen vergadering 8 maart 2013
RvT Notulen vergadering 27 september 2013
RvT Notulen vergadering 29 november 2013
RvT Notulen vergadering 30 mei 2013
RvT Notulen 20 juni 2016
Samenstelling en vergoedingen bestuur en RvT
Samenstelling ledenraad per 13-2-2015
Statuten WBV AP 2-6-2009
Toezichtskader raad van toezicht
Visie op toezicht en besturen 2016
Woningweg notitie Governance mrt 2016
Workshop toezicht en bestuur GovernaceQ 2016
Workshop toezicht en bestuur, memo 2016
Scan getekende statutenwijziging WBV Anna Paulowna 22-9-2016
Pre-visitatierapport WBV Anna Paulowna 18-12-2013

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

B.H.M. Broxterman, directeur-bestuurder

Managementteam

A. Reesink-Pranger, hoofd bewonerszaken Woningbouwvereniging Anna Paulowna

D. van der Lee, hoofd wonen Woningbouwvereniging Anna Paulowna

N. Zeinstra, hoofd financiën/controller Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Raad van Toezicht

A. Ernens, voorzitter raad van toezicht

M.L.J.B. Laeven, lid raad van toezicht

M.Z.P.L. van der Velden-Groosman, lid raad van toezicht

M. Versteeg, lid raad van toezicht

Ledenraad/Huurdersvertegenwoordiging

S.C. Denekamp-Liefting, ledenraad

C.T.M. Schouten, ledenraad

Bestuur

T.B. Koenis-Vos, bestuur

W.L. Cadée, bestuur

J.C. Oosterhaven, bestuur

Ondernemingsraad

N. Huiberts-Zwijnenberg, woonconsulent Woningbouwvereniging Anna Paulowna

D. van der Lee, hoofd wonen Woningbouwvereniging Anna Paulowna

N. Zeinstra, hoofd financiën/controller Woningbouwvereniging Anna Paulowna

Gemeente

Th. Groot, wethouder gemeente Hollands Kroon

G. van Deutekom, medewerker gemeente Hollands Kroon

Collega-corporaties

S. van Schaik, directeur-bestuurder Wooncompagnie

M. Dirks, directeur-bestuurder Woningbouwvereniging Beter Wonen

Zorg- en welzijnsinstellingen

H. Groenendijk, directeur-bestuurder Woonzorggroep Samen

A. van Bentum, hoofd bedrijfsvoering De Waerden

G. Anker, accountmanager & ontwikkelaar zorgvastgoed 's Heerenloo

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



ir. H.P.M. (Leny) Braks-Langenkamp

Leny Braks heeft 20 jaar ervaring als lijnmanager in verschillende sectoren (zakelijke dienstverlening, volkshuisvesting, gemeentelijke overheid, welzijn). Sinds 2008 werkt zij als zelfstandig interimmanager en adviseur voor gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke instellingen. Kenmerkend voor haar interim-opdrachten is dat het gaat om (samenwerkingsverbanden van) organisaties waar medewerkers zich in een transitie begeven. Die transitie kan extern of intern zijn geïnitieerd. De rol van Leny is om mensen een nieuw perspectief te bieden en ze daarin op weg te helpen. Daarnaast is Leny Braks werkzaam als toezichthouder/commissaris bij een drietal woningcorporaties en visitorator.

Aanvankelijk werkte Leny Braks als manager in de commerciële dienstverlening, maar in 2000 heeft zij de overstap gemaakt naar de non-profit sector. In die complexe omgeving, met een veelheid aan stakeholders, waarbij lastig te bepalen is met welke investering het maatschappelijk rendement het hoogst is, komt zij goed tot haar recht. Met haar bedrijfskundige achtergrond en analytisch vermogen is zij in staat snel complexe situaties te doorgronden en te vertalen naar concrete oplossingsrichtingen. Van nature brengt zij graag verbindingen tot stand tussen mensen en tussen organisaties. Kenmerkende eigenschappen zijn: analytisch, gedreven, enthousiasmerend, samenbindend, coachende managementstijl, integrale aanpak, resultaatgericht.



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.

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



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

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

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

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

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 4 april 2017

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging Anna Paulowna

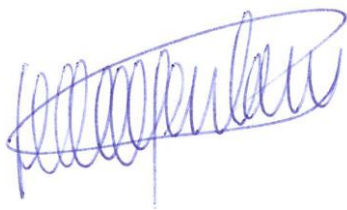
verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode februari – juni 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Voorzitter van de visitatiecommissie



ir. H.P.M. Braks-Langenkamp



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



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

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist
Datum: 4 april 2017

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

Woningbouwvereniging Anna Paulowna

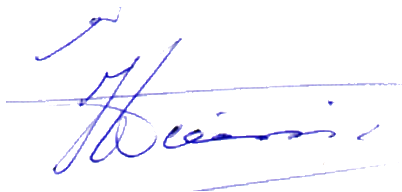
in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

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