



Visitatierapport

Woningstichting Nieuwkoop
2019-2022



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

4 december 2023

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Jan Haagsma, visitator

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Vooraf

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 7. Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woningstichting Nieuwkoop over de periode 2019-2022. Cognitum heeft ervoor gekozen om de vier nieuwe visitatievelden in Methodiek 7.0 te koppelen aan vier kenmerken van een organisatie. Het visitatieveld 'Maatschappelijke waarde' is vertaald in de 'Verbeeldingskracht' van een corporatie: is zij zich bewust van de omvang van en uitdagingen binnen haar woningmarktgebied. Het tweede visitatieveld 'Maatschappelijke verankering' is gekoppeld aan 'Verbindingskracht': hoe werkt de corporatie binnen haar netwerk en is dat succesvol en wat vinden de belanghebbenden daarvan? Het derde visitatieveld 'Besturing' is gekoppeld aan het thema 'Realisatiekracht': is de corporatie in staat om de ambities te vertalen naar een strategie en daaraan gekoppeld de vraag hoe de besturing binnen de organisatie verloopt. Het vierde visitatieveld "Maatschappelijk capaciteit" heeft Cognitum vertaald in de 'Slagkracht': is de corporatie in staat de ambities en opgaven te realiseren als organisatie en binnen het netwerk. Zijn de financiën op orde en kan de organisatie de opgaven aan. De door Cognitum gekozen kenmerken van de organisatie moeten vervolgens een beeld opleveren van de corporatie als 'Teamspeler'. Om dat beeld te geven, denkt Cognitum dat er meerwaarde ontstaat.

Woningstichting Nieuwkoop is een corporatie met 1.171 VHE en werkzaam in de kernen Nieuwkoop, Noorden, Nieuwveen en Woerdense Verlaat van de gemeente Nieuwkoop. Woningstichting Nieuwkoop heeft in het ondernemingsplan 2019-2023 haar missie als volgt geformuleerd: *"Tevreden huurders, in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst."* Doelen zijn geformuleerd op gebied van dienstverlening, de kwaliteit van de woningen, de betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en een gezonde organisatie. Deze doelen zijn vertaald in strategieën die de basis vormen voor de dagelijkse werk. Woningstichting Nieuwkoop werkt nauw samen met haar maatschappelijke partners om haar missie waar te maken. In het bijzonder met de Huurders Belangen Vereniging. Woningstichting Nieuwkoop richt zich duidelijk op de lokale situatie en hanteert daarbij de menselijke maat. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid staan duidelijk centraal in haar werken. Er ligt voor de komende jaren ook een grote opgave aan nieuw op te leveren woningen naast een verdere aanpak van de verduurzaming in het kader van het betaalbaar houden van de woningen. Het bezit van Woningstichting Nieuwkoop ligt in de gemeente Nieuwkoop. Deze gemeente ligt in de provincie Zuid-Holland en telde eind 2022 ongeveer 29.000 inwoners. Ongeveer 70% van de woningen is een koopwoning. Het sociale bezit is verdeeld tussen de corporaties Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude. De gemeente Nieuwkoop heeft een grote aantrekkingskracht op mensen van buiten en dat is te zien in de toename van de woningvraag, de toegenomen druk op de woningmarkt en de prijsontwikkeling van de koopwoningen.

Aan het hoofd van Woningstichting Nieuwkoop staat de directeur- bestuurder. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor de organisatie en legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit 3 leden. De raad vindt dit aantal leden een goede match met de omvang van de organisatie. De organisatie kende eind 2022 11,58 fte.

Tijdens de visitatie waren ook de voorbereidingen voor het nieuwe Ondernemingsplan. Met het betrokken bureau Circusvis is informatie uit de gesprekken met belanghebbenden gedeeld als input voor dat nieuwe plan.

Inhoudsopgave

Vooraf	2
Inhoudsopgave.....	3
Position paper Woningstichting Nieuwkoop.....	4
1 Recensie en samenvatting	9
1.1 Recensie.....	9
1.2 De visitatie van Woningstichting Nieuwkoop in één oogopslag.....	12
1.3 SWOT	13
2 Maatschappelijke waarde	14
2.1 De opgaven van Woningstichting Nieuwkoop.....	14
2.2 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie	16
2.3 Bewonder- en verwonderpunten	16
3 Maatschappelijke verankering.....	17
3.1 Belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop	17
3.2	17
3.3 De invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop	17
3.4 Woningstichting Nieuwkoop als samenwerkingspartner	18
3.5 De reputatie van Woningstichting Nieuwkoop	19
3.6 De verantwoording van Woningstichting Nieuwkoop.....	19
3.7 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie	20
3.8 Bewonder- en verwonderpunten	20
4 Besturing	21
4.1 Strategie en sturing	21
4.2 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie	21
4.3 Bewonder- en verwonderpunten	22
5 Maatschappelijke capaciteit.....	23
5.1 Inzet van de financiële middelen.....	23
5.2 Organisatiecapaciteit.....	24
5.3 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie	24
5.4 Bewonder- en verwonderpunten	24
6 Bestuurlijke reactie	25
7 Bijlagen	26
7.1 Onafhankelijkheidsverklaringen	26
7.2 Cv's visitatoren	26

Position paper Woningstichting Nieuwkoop

Hieronder treft u de position paper aan van de hand van de bestuurder van Woningstichting Nieuwkoop.

Position Paper t.b.v. Visitatie 2023

Onze missie

Onze missie is: Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst

Onze visie

Onze visie is dat we dit bereiken door goede dienstverlening, dicht bij onze huurders te staan, te zorgen voor voldoende, betaalbare, kwalitatief goede en beschikbare woningen zeker voor jongeren, jonge gezinnen en senioren.

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden zijn: betrokken, persoonlijk, professioneel en resultaatgericht.

Zo willen wij ons werk doen en zo willen wij bij onze huurders en woningzoekenden bekend staan.

Ondernemingsplan

Ons ondernemingsplan kwam tot stand met input van veel stakeholders. Hun input is vaak letterlijk terug te vinden in ons ondernemingsplan. Daarmee wordt het niet alleen het Ondernemingsplan van Woningstichting Nieuwkoop maar een plan van en voor ons allen en een belofte van WSN aan haar huurders, stakeholders en aan Nieuwkoop.



Waar staan wij nu?

Dit waren onze ambities voor de jaren 2019 t/m 2023. Nu is dus een mooi moment om terug te kijken wat we deze jaren bereikt hebben en of we onze doelstellingen verwezenlijkt hebben. Voor volgend jaar zal er weer een nieuw ondernemingsplan geschreven worden. Ook daarom is dit een mooi moment om de balans op te maken. Wat hebben wij bereikt, wat moeten en willen wij nog bereiken en wat zijn nieuwe ambities voor de toekomst? Immers: in vier jaar is er veel gebeurd. Het heeft ons weer nieuwe inzichten en ambities gegeven. Het is goed om nu terug te kijken, stil te staan bij het hier en nu en vanuit daar te zien hoe de toekomst zich zal ontfouwen en wat onze rol daarin kan en mag zijn.

Op dit moment bestaat er een team van hardwerkende, betrokken medewerkers met hart voor hun werk en voor onze huurders. Veel dingen gaan goed en er zijn ook zaken verbeterd en op moment van schrijven wordt daar ook nog aan gewerkt. Met een blik op de toekomst willen wij bezien waar wij ons verder in kunnen ontwikkelen en wat de medewerkers en de huurders en woningzoekenden van nu van ons nodig hebben. Hierbij betrekken wij onze huurders, onze medewerkers (onze oren en ogen in het veld) en onze stakeholders.

Communicatie

Vier jaar geleden lieten onze stakeholders (met name de HBV) ons weten dat we meer met onze huurders mogen delen wat we doen. Als organisatie en ook voor de individuele huurder. Er werd toen geen nieuwsbrief meer verzonden en ook de social media werd niet actief ingezet. Bovendien bleek uit klantenonderzoek dat onze website niet als heel uitnodigend werd ervaren.

Om die reden hebben wij de laatste jaren flink ingezet op onze communicatie. Wij hebben weer vier keer per jaar een **niewsbrief** opgezet en verzonden aan onze huurders. Een begin is gemaakt om deze ook zoveel mogelijk **digitaal te verzenden** aan huurders, waarvan de e-mail bekend is. **Via Facebook, Instagram, Twitter, Nieuwkoops.nl en dergelijke kanalen** hielden wij onze huurders en andere relaties en woningzoekenden op de hoogte van onze activiteiten. Met name via Facebook werd er ook gecommuniceerd met onze huurders.

Onze **website werd vernieuwd** en veel klantgerichter gemaakt. Ook zijn er meer mogelijkheden tot interactie via de website gekomen.

Wij hebben ook nieuwe, zeer belangrijke kanalen ingezet om meer en beter in contact te komen met onze huurders. Zo hebben wij diverse malen onze huurders via een **klantenpanel** mee laten praten, niet alleen over ons, maar ook over onze aannemers. Daar is heel veel waardevolle informatie uitgekomen, die wij weer ingezet hebben in onze dienstverlening.

Een ander belangrijke verandering is dat wij actief de wijk in gegaan zijn met “**WSN gaat de wijk in**” waar we met statafels en koffie en iets lekkers letterlijk de wijk in gaan om de klant te ontmoeten. Dit werd erg gewaardeerd en leverde ook veel zinnige informatie voor ons op. Datzelfde deden wij bij de start en oplevering van nieuwbouwprojecten of renovatieprojecten. Wij vierden deze mijlpalen met onze huurders.

Wel hebben de coronajaren het ontmoeten van onze huurders soms bemoeilijkt. Toch hebben wij dit, de regels respecterend, zoveel mogelijk als prioriteit gehouden. Soms vonden bijeenkomsten dan noodgedwongen digitaal of in kleine groepjes plaats.

Belangrijke wijziging in ons nieuwbouwbeleid is geweest dat wij **vanaf begin van de bouw de huurder betrekken bij de bouw** van zijn of haar woning. De huurder wordt vóór het begin van de bouw al geselecteerd. De nieuwe huurder mag dan meepraten over de uitvoering van de woning, zoals sanitair, inrichting, dakraam etc. net als dat bij kopers al jaren gebruikelijk is. Bij gereedkomen van de woning wordt nog één keer het inkomen getoetst en wordt de toewijzing definitief.

Heel mooie resultaten hebben wij bovendien geboekt met **de participatie in de nieuwbouw**. Wij hebben met al onze nieuwbouwprojecten mooie participatietrajecten georganiseerd, waarvan Weteringplein het mooiste voorbeeld was.

De gehele gemeenschap van Nieuwveen mocht van het prille begin af aan (een groot groen blad van het gehele perceel) meepraten over de uitvoering van het plan met grote instemming en tevredenheid en een proces zonder bezwaren als resultaat. Hier kwam o.a. de vurige wens uit om op onze locatie in het centrum een dorpsplein te realiseren. Dit is op zich geen opgave voor een corporatie maar omdat zowel gemeente als wij de inspraak van de inwoners van Nieuwveen heel serieus hebben genomen, is het toch gelukt dit samen met de gemeente in het plan te realiseren. Het resulteerde uiteindelijk in een ontwerp, dat geheel anders was dan wij in eerste instantie gedacht hadden, maar ook veel beter. Het leidde tot een soepele procedure van gemeenteraad tot vastgesteld bestemmingsplan en **veel complimenten van de inwoners** van Nieuwveen.

Ook de nieuwbouw op de Koetshuislocatie in Nieuwkoop is tot positieve verrassing van de omwonenden aangepast aan de wens van de omwonenden, maar ook van alle andere inwoners van Nieuwkoop die hebben meegedacht. Ook hier leidde het participatieproces tot een soepele procedure van het bestemmingsplan, terwijl de waarde die de Nieuwkoopse gemeenschap hecht aan deze locatie enorm groot is.

Ook in onze **renovatieprojecten** zijn wij dichter en eerder met de klant in gesprek gegaan met zogenaamde keukentafelgesprekken en kleinschalige inloopavonden.

Verder hebben wij in 2022 de locatie in Kaleidoscoop verbouwd, waardoor wij met alle medewerkers nu **op één plek kunnen werken**. Dit komt de communicatie tussen medewerkers maar ook richting de klant ten goede. In 2023 hebben wij met de komst van een nieuwe baliemedewerker onze openingstijden bovendien verruimd en zijn wij alle dagen de hele dag open en bereikbaar, behalve vrijdag. Die dag zijn wij alleen in de ochtend open.

Klanttevredenheid

Zoals hierboven gemeld stonden onze huurders ook centraal bij het klantenpanel dat wij organiseerden. Terwijl huurders kritische vragen beantwoorden over onze dienstverlening keken “achter de schermen” onze medewerkers en aannemers mee. Dit leverde mooie en verhelderende beelden op waarmee wij en de aannemers direct aan de slag zijn gegaan. In de zomer van 2021 werd onze nieuwe Klantvisie vastgesteld met als kernwaarden: **Betrouwbaar, Duidelijk, (Oplossingsgericht) Meedenken en Persoonlijk**.

Deze kernwaarden worden in het werk als volgt vertaald:

- *We komen afspraken na*
Wat we zeggen dat we doen, doen we ook.
- *We communiceren actief*
Zodra er iets in het proces gebeurt dat een klant moet weten, of als er juist niets gebeurt terwijl de vraag wel uitstaat, dan communiceren wij dit zelf. We wachten niet totdat mensen ons benaderen om te vragen hoe het ermee staat. Hetzelfde doen we bij collega's: we houden elkaar actief op de hoogte van processen waar we samen aan werken.
- *We vragen door en denken mee*
We proberen te begrijpen wat er precies aan de hand is, en nemen geen genoegen met alleen de eerste vraag die de klant stelt. Ook als wij niet de partij zijn om te helpen, kunnen we wel even meedenken en wellicht doorverwijzen naar een andere organisatie.
- *Bij zaken die mensen raken hebben we persoonlijk contact met de klant*

Het doet ons goed om te zien dat al deze aandacht voor de klant opnieuw een positieve invloed heeft gehad op onze klanttevredenheid, gemeten door het KWH-cijfer. Deze ging dan ook steeds een stapje omhoog, tot een 8,1 in september 2022.

In mei 2019 zijn wij overgegaan op maandelijkse KWH-rapportages in plaats van kwartaalrapportages om nog beter te kunnen sturen op onze klanttevredenheid. Ook hebben wij in tegenstelling tot vroeger onze aannemers meer betrokken bij deze resultaten, o.a. door ook hen te betrekken bij de KWH-resultaten maar ook te confronteren met de klantenpanels. Dit was een eye opener voor een heel aantal aannemers en dus een goede zet geweest. Elk jaar is ons KWH-label opnieuw verlengd nu tot 2024.

Monitoring, rapporteren en sturen op resultaten

Verder waren er in het verleden tertiaalrapportages en werd er gestuurd op begroting maar minder op jaardoelen en ook werd er niet maandelijks gemonitord en bijgestuurd op de (al dan niet strategische) doelstellingen. Doordat een tertiaalrapportage maar drie keer per jaar uitkomt, is er feitelijk maar 2 keer per jaar een moment waarop de thermometer in de organisatie wordt gestoken en er mogelijkheid is om bij te sturen. Door de maandelijkse obeyarapportages monitoren wij nu strakker op hoe het gaat en sturen we beter op onze resultaten. Ook beperken wij in overleg met onze RVC de tertiaalrapportages (tot voor kort aardige boekwerkjes) tot dashboardrapportages met toelichting. Dit om de administratieve druk binnen de organisatie te verlichten. Ook de RVC stelt dit op prijs. Het is overzichtelijker en beter leesbaar.

Doelgroepen (nieuwbouw en doorstroming)

*In onze nieuwbouw en doorstroming hebben wij sinds het ondernemingsplan van 2019 de focus verder verlegd naar de doelgroepen die ons het hardst nodig hebben en die nodig zijn om de vitaliteit van Nieuwkoop te behouden: jongeren, jonge gezinnen en senioren. Met de gemeente en de HBV zitten wij op één lijn over deze doelstellingen. Ook de gemeente en de HBV vinden het belangrijk dat wij voor deze doelgroepen bouwen en jongeren en jonge gezinnen behouden voor Nieuwkoop. In de tot standkoming van ons ondernemingsplan bleek dat ook de ondernemers en zorginstellingen dit als belangrijkste speerpunt beschouwden (en beschouwen). Met het bouwen voor senioren voldoen wij aan de vraag en bevorderen eveneens de doorstroming. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt, ook zeker op verzoek van onze HBV om in de nieuwbouw maar ook in de bestaande bouw voorrang te mogen geven aan bepaalde doelgroepen **om doorstroming te bevorderen**. De gemeente ondersteunt onze doelstelling en heeft dit ook via een mandaatregeling mogelijk gemaakt. Bij de laatste prestatieafspraken heeft de gemeente te kennen gegeven dat het haar wens is dat de andere corporaties in Nieuwkoop ook dit beleid gaan volgen. In 2019 hebben we door de Kleine Consultant (bestaande uit getalenteerde jonge studenten) een **onderzoek onder jongeren** laten doen. Daaruit bleek dat jongeren heel graag in Nieuwkoop en haar kernen wilde blijven wonen en daar ook (vaak tevergeefs) een woning zochten. Reden dus om zeker ook voor deze groep te bouwen en hen ook in de bestaande bouw meer mogelijkheden te geven. Dit doen wij inmiddels d.m.v. loting. Hierdoor is de inschrijfduur, die in Nieuwkoop ca. 7 jaar is en veel jongeren opbreekt, niet meer bepalend. Ook in onze nieuwbouw geven wij onze doelgroepen voorrang.*

In het verleden is veel gebouwd en gedaan voor de doelgroep die zorg nodig heeft. Hierin heeft WSN gekozen voor een breuk met het verleden. Wij bouwen niet meer specifiek voor zorgpartijen maar gaan voor onze primaire doelgroep: de reguliere huurder. Ook als deze zorg aan huis nodig heeft. Echter wij hebben er voor gekozen om geen specifiek zorgvastgoed meer te bouwen. Dit laten wij aan zorgpartijen over. Wel onderzoeken wij op dit moment de mogelijkheid van meer geclusterde woonvormen voor ouderen, zoals bijvoorbeeld een "Knarrenhof". In de afgelopen jaren namen wij afscheid van onze zorgboerderij "Noordhoek" door deze te verkopen aan onze

huurder Ipse de Bruggen. Daarmee bleef haar functie bewaard voor de toekomst en kwam er investeringscapaciteit vrij voor onze doelstellingen.

Het voormalige bejaardenhuis "Het Koetshuis", dat al vele jaren ongebruikt leegstond, hebben wij gesloopt. Ook hier komen senioren- en starterswoningen. Toen onze huurder ActiVite de huur opzegde voor het complex Sassenoord hebben wij deze ingezet voor (tijdelijke) verhuur aan de gemeente t.b.v. Oekraïners. Ook ons vrijgekomen kantoor aan het Kennedyplein is in gebruik genomen door Oekraïners. Wij hebben de nodige inventaris voor hen achtergelaten.

Wij hebben onze portefeuillestrategie herijkt en ons nieuwbouwprogramma herzien. Waar we voorheen veel eengezinswoningen bouwden, bouwen we nu vooral appartementen. Ook ons verkoop- en terugkoopbeleid is hierop aangepast, alsmede natuurlijk ons huurbeleid. Grote sociale huurwoningen worden bij mutatie overgeheveld naar het middensegment, om deze doelgroep te bedienen, maar ook om doorstroming vanuit de sociale huur te stimuleren. Onze nieuwgebouwde woningen zijn niet alleen duurzaam qua energiegebruik maar ook duurzaam in de zin dat deze geschikt zijn voor de toekomst. Het verleden heeft ons geleerd dat door de jaren heen er steeds verschillende doelgroepen onze woningen nodig hebben. Immers, dan wordt er een beroep op ons gedaan voor de huisvesting van statushouders, dan voor de extramuralisering, dan voor starters of senioren etc. Woningen moeten zo goed mogelijk voldoen aan deze steeds veranderende vraag.

Samenwerking met stakeholders

Wij hebben flinke stappen gemaakt in de afgelopen jaren. Waar het in de jaren vóór 2017 een aantal jaren niet gelukt is om prestatieafspraken te maken, gaat dat sinds 2017 redelijk vlekkeloos, in goede harmonie met de gemeente, de HBV en WDA. Kleine verschillen van mening worden goed met elkaar besproken en uiteindelijk is eenieder bij ondertekening van de afspraken tevreden over het proces.

De doorstroming en wooncoach was een vurige wens van de HBV. De wijzigingen die wij t.b.v. inwoners en (toekomstige) huurders in de nieuwbouw gemaakt hebben, zijn evident en worden ook gewaardeerd.

Onze directeur heeft deelgenomen aan overleggen van de gemeente en de wethouder heeft met een ambtenaar deelgenomen aan een bijeenkomst van de HBV. Zo helpen we elkaar. Er zijn wel eens verschillen van mening maar belangrijk is dat we met de stakeholders altijd het grotere plaatje blijven zien en ons richten op het gezamenlijke doel: Tevreden huurders, in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst.

Diverse malen heeft de beperking in financiën, zowel bij huurders, als bij gemeente en WSN ons voor dilemma's gesteld en ook wel voor discussie gezorgd, maar wij zijn er met respect voor elkaars belangen en situatie telkens toch weer goed uitgekomen.

Ook hebben meerdere stakeholders veel invloed gehad op het Ondernemingsplan. Door corona zijn twee stakeholdersbijeenkomsten gesneuveld, maar we hebben altijd op verschillende manieren hen betrokken bij ons beleid. De laatste keer (en ook dit jaar weer) gelukkig weer met een echte stakeholdersbijeenkomst. Vanuit de politie waren er complimenten voor onze aanpak van overlast, waar wij sinds ruim een jaar speciaal een medewerker voor hebben aangetrokken. Zij trekt meer de wijk in en gaat echt thuis ook in gesprek met de mensen, waar het probleem speelt.

Verder hebben wij in coronatijd een helpende hand uitgestoken naar Huiskamer Noorden, waar eenzame mensen elkaar ontmoeten voor een maaltijd of een spelletje door een tegemoetkoming te doen in de huur.

Ook hebben wij het theater in deze tijd gesteund door een tegemoetkoming in de huur, een financiële bijdrage voor haar 10-jarig bestaan en door een belangeloze bijdrage aan de voorstelling "Maestro" door onze directeur C. Nolet, die daar mede met de burgemeester, een kunstenaar en een badmeester als Maestro Nieuwkoop optrad.

Onze huurders hebben wij ook zoveel mogelijk ontzien in de coronajaren door huurmatiging en huurbevrozing. Met de HBV zijn er wel verschillen van mening geweest over de huurverhoging in 2018. Dit is in 2019 opnieuw gebeurd en betrof vooral de inkomensafhankelijke huurverhoging. In 2021 is er geen huurverhoging geweest en in 2022 heeft de HBV voor het eerst voor de gehele huurverhoging positief geadviseerd. Er is enige zorg geweest over de samenstelling, kennis en capaciteit bij de HBV omdat de HBV op een gegeven moment nog maar bestond uit twee leden. De HBV liet zich in die tijd veel adviseren door Stade Advies. Mede door interventie van onze manager Wonen & Vastgoed, samen met de HBV zelf is het toch gelukt weer nieuwe mensen te werven en zijn er weer nieuwe leden aan de HBV toegevoegd.

In 2022 hebben wij vanwege het implementeren van een nieuw ERP-systeem extern personeel aangenomen om de woonconsulenten te ondersteunen. Dit heeft niet goed uitgepakt bij een nieuw opgerichte Bewonerscommissie, waarna wij excuses hebben aangeboden en afscheid hebben genomen van deze externe. Onze eigen medewerkers hebben dit weer opgepakt. Sindsdien gaat dit weer beter.

Verder hebben wij een succesvolle samenwerking gehad met Meer Wonen, Ons Doel en Habeko in de selectie voor een nieuw ERP systeem. Het traject is door eenieder als succesvol en prettig ervaren, ook al zijn er aan het einde van het traject verschillende keuzes gemaakt.

Samen met Groen Wonen Vlist hebben wij anderhalf jaar een trainee gedeeld onder het MKW Traineeship. In dit programma werkten 6 trainees bij 12 corporaties en kwamen de 12 corporatiedirecteuren en 6 trainees regelmatig

bij elkaar om te bespreken wat de trainees opviel in onze corporaties en hoe wij van elkaar konden leren. Een mooi traject voor zowel directeuren, organisaties als trainees.

Samenwerking op andere vlakken (bijvoorbeeld inkoop en aanbesteding) loopt op dit moment met een aantal corporaties binnen het HRW. Ook is er iemand aangenomen bij de HRW om de samenwerking in de regio nog verder vorm te geven. De eerste mijlpalen zijn daarvoor gezet in de vorm van een ontmoeting tussen directeuren en RVC en de ondertekening van de regionale woondeal.

Met WDA hebben wij een kortstondig onderzoek gedaan of er een basis was om nauwer samen te werken of zelfs te fuseren. Nog voor het echte onderzoek gestart is, merkten wij echter dat wij op sommige onderdelen verschillende visies hadden en ook kwamen onze managers Wonen niet uit de toegevoegde waarde voor de huurders, hetgeen toch een belangrijk aspect is. Wij besloten gezamenlijk dit traject, dat ook veel van onze organisaties zou gaan vergen, niet door te zetten. Met WDA werken wij echter nog steeds prima samen op gebied van de klachtencommissie, achtervang buiten kantooruren en op het gebied van prestatieafspraken en huurbeleid. Voor de achtervang hebben wij gezamenlijk besloten afscheid te nemen van het toenmalige bureau dat voor ontevredenheid zorgde onder onze huurders en een ander bureau te contracteren.

Verder werken wij nog steeds prettig samen met zorgpartijen WJZ en Ipse de Bruggen. Met ActiVite hadden wij ook een fijn contact (m.n. als huurder van Sassenoord) tot zij verdwenen uit het Nieuwkoopse.

In 2019 is er het langgeweeste convenant schuldhulpverlening gekomen en ondertekend door de betrokken partijen: gemeente, GGD en drie woningcorporaties.

1 Recensie en samenvatting

In dit hoofdstuk treft u de reflectie van de visitatiecommissie op de bevindingen uit de visitatie, de prestaties van de corporatie en op de position paper van de bestuurder. Daarnaast wordt, schematisch, een samenvatting gegeven van de belangrijkste bevindingen en het oordeel van de commissie.

1.1 Recensie

In het vorige in 2019 verschenen visitatierapport werd onder meer het advies gegeven aan Woningstichting Nieuwkoop om de laagdrempeligheid en lokale verankering vast te houden. Beide punten werden door de commissie toen als kernwaarden neergezet. Het doet de commissie deugd om in 2023 te kunnen constateren dat dit goed gelukt is en dat met in het achterhoofd dat in 2020 en 2021 Corona de nodige beperkingen heeft opgelegd. Belanghebbenden typeren Woningstichting Nieuwkoop als lokaal, betrokken, behulpzaam, zichtbaar en met dat alles als een duidelijke samenwerkingspartner. Het ondernemingsplan 2019 – 2023 is destijds met belanghebbenden opgesteld en kent een mooie enthousiasmerende toonzetting en een duidelijke strategie op de verschillende onderdelen. Betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid staan duidelijk centraal. Dat is in de ogen van de commissie met het oog op de lokale woningmarkt een goede insteek geweest. De portefeuillestrategie was aan het begin van de visitatieperiode herijkt evenals de communicatiestrategie waarbij doorpakken het advies van de toenmalige commissie was. Er is de afgelopen periode dus duidelijk een slag gemaakt in de verdere professionalisering van de organisatie. Dat heeft niet alleen de commissie gezien, maar is ook duidelijk voor belanghebbenden. En toch valt er nog het nodige te doen zoals hierna zal blijken.



Verbeeldingskracht en maatschappelijke waarde

In de ogen van de commissie heeft Woningstichting Nieuwkoop terecht de focus gelegd op beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid. De woningvoorraad kent een beperkt aantal eenheden met label D, E en F. Eind 2022 diende de voorraad gemiddeld label B te hebben. Verduurzaming werd gezien als onderdeel van het betaalbaar houden van woningen. De focus werd bij beschikbaarheid in 2019 nog meer verlegd naar jongeren, jonge gezinnen en senioren. Drie groepen woningzoekenden die duidelijk in de knel kwamen. Maar bouwplannen hebben is één, ze uitvoeren kent vele obstakels. Bezwaarschriftenprocedures, beleid van de provincie, aanwezigheid van stikstof, vleermuizen en zwaluwen en een traag werkende Omgevingsdienst bij de verlening van vergunningen. Desondanks zijn in de visitatieperiode 3 nieuwbouwprojecten met 44 woningen opgeleverd. Daarnaast zijn in 2023 eerste palen geslagen voor 3 projecten met in totaal 94 woningen. Voorbereidingen zijn getroffen voor de bouw van zo'n 80 sociale huurwoningen. Een niet geringe prestatie. Het project Weteringplein, waarover later in dit rapport meer, is in de ogen van de commissie een mooi voorbeeld van een zeer geslaagd traject waarbij met alle direct betrokkenen in een dialoogsessie is gesproken. Met architect, stedenbouwkundigen, gemeente en corporatie werd een sfeer gecreëerd dat er voor iedereen iets te halen viel. Er was vertrouwen en iedereen gaf op punten toe. De weerstand werd daardoor weggenomen, mede ook omdat de inwoners van Nieuwveen en direct omwonenden onderdeel waren van het teken- en ontwerpproces.

Mooi en illustratief vond de commissie de betrokkenheid van een aantal omwonenden. Er stond een oude boom, een plataan, op het terrein die in het oorspronkelijk ontwerp weg zou moeten. Er werd een brief met observaties namens de boom geschreven en die boom kreeg daarmee een soort status van het gedeelde belang. Er was en is een duidelijke noodzaak tot bouwen van sociale huurwoningen, alle betrokken partijen deden mee, er was bereidheid tot geven en nemen en dat alles binnen de hechte dorpsgemeenschap van Nieuwveen. Een mooi voorbeeld voor heel Nederland en grote waardering van de commissie voor alle betrokkenen. Er werd niet alleen in stenen gedacht maar er was ook een heldere positionering voor het sociale domein in het ontwerpproces. De planvorming kende daarnaast ruimte en dus creativiteit. Van belang was ook dat er niet te veel partijen bij betrokken waren. Maar er was bereidheid tot samenwerken en bereidheid om er extra geld in te stoppen als het nodig was.

Een tweede dialoogsessie betrof de leefbaarheid. Woningstichting Nieuwkoop wil duidelijk in de wijk zijn en organiseerde diverse ontmoetingsmomenten met statafels, hapjes en drankjes in de wijk om in gesprek te gaan

met haar huurders Ook werd aangesloten bij een initiatief van een collega corporatie tot het regelmatig in de wijk zijn met de 'Koffiebus'. In de prestatieafspraken was het thema van de wijkschouw opgenomen, waarbij ook leden van de raad van commissarissen participeren. De Huurders Belangen Vereniging is opvallend genoeg niet betrokken bij de Koffiebus, maar wel bij de wijkschouw en andere ontmoetingsmomenten. Alle direct betrokkenen waarderen de wijkschouw en vinden dat dit een goed instrument is en geven ook aan dat Woningstichting Nieuwkoop hier verdere stappen kan en moet zetten.



Verbindingskracht en maatschappelijke verankering

Woningstichting Nieuwkoop is een duidelijke teamspeler in de ogen van vele belanghebbenden. De relatie met de gemeente is goed en met de nieuwe wethouder wil de Woningstichting nog meer invulling geven aan de lokale verankering en het zichtbaar in de wijken zijn. De menselijke maat moet centraal komen te staan. Het verder uitbouwen van de wijkschouwen lijkt een goed instrument daarvoor, zo denkt de commissie. In de ogen van diverse belanghebbenden staat Woningstichting Nieuwkoop nog te veel op afstand. In 2022 is een medewerker aangenomen voor leefbaarheid en incasso. Partijen verwachten daar veel

van. Maar duidelijk is dat de Woningstichting nog meer tussen haar huurders kan staan en signalen kan oppakken en daar vervolgens wat mee doen. Ook uit de wereld van de veiligheid en handhaving kwam het signaal om meer daadkracht te tonen. Daarnaast kunnen klachten gebundeld worden en besproken met alle betrokken instanties. Daar zijn dus nog stappen te zetten.

Een rol hierbij heeft wel een aantal interne zaken gespeeld. Zo waren er de coronajaren van 2020, 2021 en begin 2022, in 2021 fusiegesprekken met Woondiensten Aarwoude, werd in 2022 de huidige locatie verbouwd en werden de medewerkers die voorheen op twee locaties zaten, nu bij elkaar gebracht. Een nieuw ERP systeem moest bovendien worden uitgerold. En in de tweede helft van 2022 was de bestuurder voor langere tijd uitgeschakeld en was een interim bestuurder, waarvoor veel waardering bestond, actief. Daarnaast waren er in de relatief kleine organisatie wisselingen van de wacht door ziekte en vertrek. De organisatie werd daardoor wat intern gericht en dat heeft duidelijk effect gehad naar buiten toe. Dat is ook terug te zien in de Reputatie Quotiënt verderop in dit rapport. Op alle punten wordt slechter gescoord dan vier jaar geleden met uitzondering van 'Financiële performance'. Die negatievere score blijkt vooral van de huurders te komen. De relatie en communicatie met de huurders is dus een onderwerp waar werk aan de winkel is. Bestuurder en raad van commissarissen realiseren zich dat de komende jaren de Woningstichting meer naar buiten moet. De commissie kan dat op basis van haar gesprekken beamen. Dat punt zal dan ook belangrijk thema voor het nieuwe ondernemingsplan worden.



Realisatiekracht en besturing

Woningstichting Nieuwkoop heeft haar ambities op hoofdlijnen weergegeven in het Ondernemingsplan 2019 - 2023 "Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop. Nu en in de toekomst". Het plan benoemt op hoofdlijnen de ontwikkelingen in de omgeving en beschrijft de opgave en de wijze waarop die wordt gerealiseerd aan de hand van zes strategieën. Jaarlijks wordt het plan geactualiseerd in het Jaarplan en verantwoording vindt plaats in het Jaarverslag. Bij de begroting sessies van bestuur, Mt en raad van commissarissen vindt actualisatie plaats van de portefeuillestrategie uit 2019.

In de Begroting 2021 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar Portefeuilleplan opnieuw vastgesteld met een ambitieus isolatie- en nieuwbouwprogramma. De commissie beveelt aan dat er duidelijke haalbaarheids- en scenarioanalyses worden opgesteld. De interne besturing is op orde, maar de realisatie index kan duidelijk omhoog. De commissie realiseert zich dat de uitvoering door tal van omstandigheden langer doorloopt dan gepland en gewenst. De conditiemeting van de voorraad is op orde. Aandacht verdient het klachtenonderhoud: goed luisteren naar de huurder en het serieus nemen van het traject van afhandeling zowel in de uitvoering als de communicatie. De vraag waar de verantwoordelijkheid moet liggen voor het nemen van beslissingen, moet nog eens bekeken worden. Is dat voldoende duidelijk voor zowel organisatie als buitenwacht?



Slagkracht en maatschappelijke capaciteit

De commissie vond het goed om te constateren dat een relatief kleine werkorganisatie toch veel weet te presteren. Dat gebeurt onder meer ook door het actief hanteren van een flexibele schil rond de werkorganisatie en het bewust zoeken van samenwerking. Met collega corporaties Meer Wonen, Ons Doel en Habeko werd een nieuw ERP systeem geselecteerd en geïntroduceerd. Met collega corporaties wordt samengewerkt op gebied van inkoop en aanbesteding en is er was een programma waarbij gezamenlijk trainees werden ingehuurd en waar met collega-directeuren deelgenomen werd in het trainee-programma om ook van elkaar te leren. Er is met collega corporatie Woondiensten Aarwoude een traject geweest om fusie te onderzoeken. Inhoudelijk en strategisch lijken daar nog steeds voordelen te behalen, maar het traject strandde op verschillen van inzicht en visie. Daarna is de samenwerking die er met Woondiensten Aarwoude al was op het gebied van Klachtencommissie, achternvanger buiten kantooruren en de prestatieafspraken gewoon op goede wijze doorgezet. De commissie denkt echter dat het goed is om na de recente wisseling van de wacht bij Woondiensten Aarwoude toch nog eens te kijken naar mogelijkheden om nauwer samen te werken. Het zal de slagkracht van beide organisaties vergroten.

De regiodeals die in 2022 zijn afgesloten, moeten nog een vervolg krijgen in jaarplan en begroting. Maar zowel Woningstichting Nieuwkoop als de gemeente Nieuwkoop ondervinden dat wat het rijk wenselijk vindt, door de daaronder liggende bestuurslaag niet onderschreven wordt. Dus het idee van “gas erop met de nieuwbouw” zoals wethouder voor wonen in Nieuwkoop en Woningstichting Nieuwkoop beogen, zal in de praktijk nog de nodige voetangels en klemmen ondervinden. En dat nog los van de al bekende problemen rond het nabijgelegen Natura – 2000 gebied, de aanwezigheid van een aanvliegroute voor Schiphol en de bekende stikstofdossiers. De nieuwbouw opgave voor de komende jaren is fors, maar als organisatie lijkt Woningstichting Nieuwkoop dit aan te kunnen. Vanuit financieel oogpunt komt tegen 2030 de ICR-ratio in de gevarenzone. Het is dus zaak goede risicoanalyses en scenario’s te ontwikkelen.

Een mooi voorbeeld van de ontwikkelde slagkracht vindt de commissie het project “Drie Koppenland”. Binnen de kern Noorden van de gemeente Nieuwkoop was een aantal inwoners verontrust over het dreigende gebrek aan geschikte woonruimte. Aan één van de daar actieve boeren werd gevraagd om land af te staan, de drie zoons zouden de bedrijfsvoering niet overnemen. Vervolgens is na gebleken bereidheid overleg gevoerd met de gemeente en is er nu een nieuwe locatie waar Woningstichting Nieuwkoop het eerste deelproject van 12 woningen heeft gerealiseerd: gasloos en een hoge mate van verduurzaming en een mooie kwaliteit van bouw. Ook dit is een mooi voorbeeld van de wel aanwezige slagkracht van Woningstichting Nieuwkoop

Epiloog

De commissie hoopt dat na de afgelopen periode, met een wat grotere interne gerichtheid dan gewenst, er de komende jaren weer actief naar buiten getreden wordt. Er zijn nieuwbouwwoningen gerealiseerd, op het gebied van verduurzaming en leefbaarheid zijn ook goede stappen gezet in de visitatieperiode. Er is daarbij actief de samenwerking gezocht met de Huurders Belangenvereniging en de communicatie wordt beter benut. De werkorganisatie is duidelijk in transitie en moet dit proces goed afronden. Met de gemeente liggen er kansen op het terrein van het definiëren van de menselijke maat en het samen optrekken. Daarnaast kan een verdere samenwerking met collega Woondiensten Aarwoude opnieuw worden onderzocht vanuit de beoogde vergroting van slagkracht. Woningstichting Nieuwkoop wil de balans vinden tussen alle door haar te verrichten werkzaamheden. Zij is een teamspeler maar kan dat nog verder uitbouwen, zowel lokaal als regionaal.

Aandachtspunten

1. Onderzoek de mogelijkheden tot intensievere samenwerking met collega corporaties
2. Ontwikkel met gemeente en andere relevante partijen de effectieve aanpak van leefbaarheid in wijken en buurten vanuit het oogpunt van de menselijke maat en wees daardoor meer zichtbaar
3. Zet transitie in organisatie die naar buiten is gericht door en ontwikkel innovatie kracht verder
4. Aandacht voor een effectieve communicatie richting huurders en andere belanghebbenden
5. Versterk de realisatiekracht van plannen en beleid
6. Neem belanghouders mee in ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe ondernemingsplan.

1.2 De visitatie van Woningstichting Nieuwkoop in één oogopslag

Visitatie 2019-2022



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

Maatschappelijke waarde

Woningstichting Nieuwkoop heeft een aantal mooie projecten in de steigers staan. Denk aan Weteringplein en het Koetshuisplantsoen. Ondanks lange doorlooptijden van projecten zijn 44 woningen toegevoegd aan de voorraad. Projecten als Waterhoen zijn van mooie kwaliteit en verduurzaamd. Verduurzaming wordt ook gezien als middel om de woonlasten voor bewoners betaalbaar te houden. Leefbaarheid is een belangrijk thema waarbij Woningstichting Nieuwkoop nog meer in de wijken en buurten aanwezig kan zijn in de ogen van belanghebbenden. Hier ligt een uitdaging voor Woningstichting Nieuwkoop voor de toekomst. De ingezette trend wordt gezien en gewaardeerd, maar mag nog veel verder uitgebreid worden. De visitatiecommissie vindt de maatschappelijke waarde van Woningstichting Nieuwkoop goed.

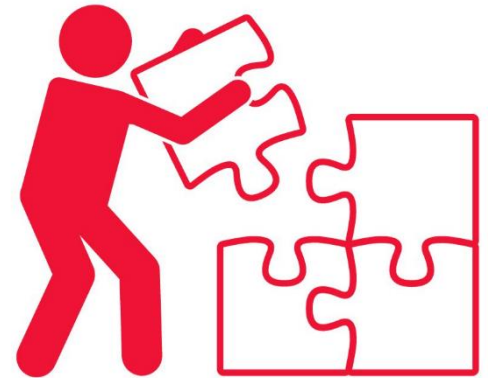


Maatschappelijke verankering

Woningstichting Nieuwkoop is goed lokaal verbonden. Ze is een belangrijke samenwerkingspartner voor veel partijen in de gemeente Nieuwkoop. Een rol die zij graag op zich neemt, maar ze wordt niet altijd gezien. Opvallend is dat partners niet altijd het idee hebben dat Woningstichting Nieuwkoop ook daadwerkelijk weet wat zij nodig hebben. Nog meer en nadrukkelijker samen aan opgaven werken met oog voor ook de belangen van anderen zal worden gewaardeerd. De blik naar buiten werd in een deel van de visitatieperiode ook gemist. Dat is ook te zien in de verslechtering van de reputatie in vergelijking met 4 jaar geleden. De maatschappelijke verankering van Woningstichting Nieuwkoop is naar behoren.

Besturing

De bedrijfsvoering is op orde en de prestatieafspraken zijn vertaald in de begroting. De laatste jaren wordt gewerkt met scenario's maar de vraag werpt zich op hoe kan worden gestuurd op de maximaal mogelijke waarde op de lange(re) termijn. Er ligt een ambitieus en robuust programma aan nieuwbouw, verduurzaming en maatregelen ten behoeve van de leefbaarheid. Woningstichting Nieuwkoop moet naast de heldere keuzes voor waar te investeren, ook kijken naar mogelijke samenwerking in de regio. De bestuurder zet zich terecht in op een verdere professionalisering en weet zich gesteund door haar raad van commissarissen. Een verdere doorontwikkeling om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen, is iets wat vanuit de bewonersvertegenwoordiging wordt bepleit.



Maatschappelijke capaciteit

De commissie is onder de indruk van het enthousiasme en volhardendheid om te komen tot uitvoer van projecten. Maar is Woningstichting Nieuwkoop in voldoende mate financieel toegerust voor het realiseren van de transitieopgave op lange(re) termijn? De grenzen van de ratio's komen in 2028 al in zicht. Er is meer inzicht vereist op de financiële consequenties van de transitieopgave tot tenminste 2033. Bij het vervaardigen van het nieuwe ondernemingsplan heeft een geactualiseerd duurzaamheidsbeleid, gebaseerd op de uitvoering van de gemeentelijke warmtevisie, aandacht. Vanuit de bewoners wordt duidelijk gevraagd om meer open en zichtbaar in de wijken te zijn en meer samen te werken met andere partijen. De organisatie is duidelijk in transitie en lijkt zich goed bewust van de kansen. Die liggen er ook bij zoeken naar samenwerking,

1.3 SWOT

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

Sterke punten	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none">• Lokale verbinding• Goed intern toezicht• Heldere portefeuillestrategie met keuzes voor beschikbaar en betaalbaar• Goede relatie met gemeente• Helder beeld van het netwerk• Focus op armoedebestrijding	<ul style="list-style-type: none">• Interne gerichtheid ombouwen tot partner midden tussen haar huurders• Communicatie naar huurders en HBV• Uitbouwen van de wijkschouw• De energietransitie vraagt aandacht in relatie tot onderhoud en betaalbaarheid• Traject planning – uitvoering kan strakker
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking lokaal en regionaal• Communicatie met HBV• Hoge mate van innovatief willen handelen en dat ook kunnen	<ul style="list-style-type: none">• Uitvoering regiodeals in relatie tot financiële ratio's op de langere termijn

2 Maatschappelijke waarde

Dit visitatieveld richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven. De visitatiecommissie vormt hierover zelf een oordeel, en brengt in beeld hoe huurders en belanghebbenden deze prestaties waarderen en welke leerpunten er voor de toekomst uit te trekken zijn. Centraal hierin staan de opgaven en de daarin behaalde resultaten.

2.1 De opgaven van Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop is werkzaam in de gemeente Nieuwkoop waar zij actief samenwerkt met de gemeente Nieuwkoop, zorg- en welzijnspartijen, aannemers en onderhoudsbedrijven en natuurlijk haar huurdersbelangenvereniging. Met de gemeente, huurdersbelangenvereniging en collega corporatie worden prestatieafspraken gemaakt, hierin worden diverse opgaven behandeld die spelen in de gemeente Nieuwkoop. Denk hierbij aan betaalbaarheid, beschikbaarheid en wonen en zorg. Opgaven die ook landelijk veel aandacht vragen; er is immers sprake van een tekort aan (sociale) woningen. De visitatiecommissie heeft samen met diverse medewerkers van Woningstichting Nieuwkoop in een brainstormsessie een drietal opgaven geselecteerd die in gezamenlijkheid een goed beeld geven van de totale opgave waar Woningstichting Nieuwkoop in de visitatieperiode voor stond. Het betreffen de opgaven beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid.

Beschikbaarheid

In de gemeente Nieuwkoop is net als in de rest van Nederland een tekort aan woningen. Ook Woningstichting Nieuwkoop loopt er tegenaan dat de wachttijden voor een sociale huurwoningen steeds verder oplopen. Problematisch is het echter om ruimte te vinden om nieuwbouw te realiseren. De provincie wil het Zuid-Hollands landschap sparen en lijkt tot op heden geen extra ruimte te willen creëren om woningen te realiseren. Dit wordt zowel Woningstichting Nieuwkoop als de gesproken belanghebbenden zeer betreurd. De vraag naar woningen is namelijk groot. Woningstichting Nieuwkoop zoekt nu naar mogelijkheden om op via sloop/nieuwbouw of door het bebouwen van de laatste schaarse stukjes grond die nog niet ontwikkeld zijn, alsnog nieuwbouw te realiseren. In 2019 zijn er twee nieuwbouwprojecten opgeleverd en in 2021 nog één. In totaal zijn er in de visitatieperiode 3 projecten opgeleverd met in totaal 44 woningen. In het laatste deel van de visitatieperiode zien we bovendien meer grotere projecten vorm krijgen. Een mooi voorbeeld hiervan is het Koetshuisplantsoen, een voormalig zorgcentrum dat al lange tijd leegstond. Het pand is inmiddels in 2020 gesloopt en er worden nu binnenkort 31 starters- en seniorenwoningen voor terug gebouwd. Ook het Weteringplein in Nieuwveen is een mooi voorbeeld

van de manier waarop Woningstichting Nieuwkoop tracht om ondanks het gebrek aan ruimte toch woningen toe te voegen. In het dorpshart van Nieuwveen had Woningstichting Nieuwkoop nog onbebouwde grond waar een mogelijkheid lag om nieuwbouw te realiseren. In 2022 is na een zorgvuldig doorlopen participatietraject het bestemmingsplan definitief geworden:



Woningstichting Nieuwkoop gaat op deze locatie 48 appartementen bouwen en toewijzen, de gemeente Nieuwkoop zorgt voor de openbare ruimte. In september 2023 is reeds gestart met de bouw en naar verwachting zullen begin 2025 de nieuwe bewoners hun intrek kunnen nemen. Bijzonder aan dit project is niet enkel de manier waarop Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop samenwerken om extra woningen te realiseren, maar voorafgaand en tijdens het maken van de plannen zijn ook omwonenden en zorginstelling Ipse de Bruggen nadrukkelijk betrokken. Tijdens bijeenkomsten werden elkaars wensen gedeeld. Bijzonder was om te zien dat er bij

alle betrokken partijen de wil was om een compromis te sluiten. Voorafgaand aan de bijeenkomsten hadden Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop een aantal spelregels opgesteld, deze waren echter zeer beperkt. De belangrijkste voorwaarde was dat er sociale huurwoningen voor starters en senioren gerealiseerd gingen worden. Verder is het project volledig in participatie met elkaar tot stand gekomen. Er werd niet enkel gekeken naar de stenen, maar ook naar de sociale kant. De noodzaak werd gezien en gevoeld door alle betrokken partijen: de behoefte aan woningen, maar ook de sociale binding en de behoefte aan een dorpsplein in Nieuwveen. Het dorpsplein biedt ruimte voor ontmoeting en dat maakt dat het project ook door omwonenden wordt omarmd. De visitatiecommissie was erg onder de indruk van de bereidheid bij alle partijen om niet enkel naar het eigen belang te kijken, maar naar het gehele plaatje en open te staan voor en oog te hebben voor de belangen en behoeften van anderen. Deze manier van participatie is uniek. Geleerd uit dit project is dat het zoeken naar het gezamenlijke belang met oog voor ieders individuele belangen helpt om een project van de grond te krijgen en te laten omarmen door alle betrokkenen. Na een aantal jaren waarin drie kleinere projecten werden opgeleverd, ziet de visitatiecommissie dat Woningstichting Nieuwkoop nu een mooi aantal grotere projecten in de steigers heeft staan. Belanghebbenden zien dit ook en zijn blij dat Woningstichting Nieuwkoop concrete stappen zetten om zoveel extra woningen toe te voegen. In de visitatieperiode zijn 3 nieuwbouwprojecten opgeleverd; een klein project van 12 woningen in project De Verwondering (Nieuwveen), gevolgd door een project van 20 woningen in Teylerspark, eveneens in Nieuwveen. Een project dat in de visitatieperiode ook is afgerond is project Waterhoen in Noorden waar Woningstichting Nieuwkoop 12 duurzame woningen heeft gerealiseerd voorzien van zonnepanelen, warmtepomp en ventilatie met warmteterugwinning. Totaal zijn er in de visitatieperiode 44 nieuwbouwwoningen toegevoegd aan de voorraad. De andere 5 nieuwbouwprojecten met een totaal van 174 tot 181 woningen, waaraan WSN werkt en waarvan deels de eerste palen geslagen zijn en/of contracten voor afgesloten zijn, vallen buiten de visitatieperiode.

Betaalbaarheid

Woningstichting Nieuwkoop zet zich optimaal in om de betaalbaarheid van haar woningen te waarborgen. Woningstichting Nieuwkoop past een systeem toe van twee-huren beleid; de huurprijs van de woning is daarmee afhankelijk van het inkomen van de kandidaat die als eerste in aanmerking komt voor de woning. Wat betaalbaar is, hangt immers ook af van het inkomen dat de huurder heeft. Dit noemt men passend toewijzen. Om dit te bereiken komt het ook voor dat Woningstichting Nieuwkoop de huurprijzen van vrijgekomen huurwoningen verlaagt, zodat de woning betaalbaar is voor de nieuwe huurder. Naast de beïnvloeding van de betaalbaarheid via het huurbeleid tracht Woningstichting Nieuwkoop de betaalbaarheid ook te vergroten door haar bezit te verduurzamen. Helaas is dit in de visitatieperiode niet zo vlot van de grond gekomen als gehoopt. Dit had vooral te maken met opgelopen vertraging bij de Omgevingsdienst Haaglanden. Dit wordt zeer betreurd door zowel Woningstichting Nieuwkoop als ook door de gemeente Nieuwkoop. Gelukkig zitten er in het bezit van Woningstichting Nieuwkoop bijna geen woningen meer met slechte energie labels. In zijn totaliteit hebben nog maar 43 woningen een E of F label en er zijn geen woningen meer met een G label. Dit maakt dat het zeer waarschijnlijk is dat de verduurzamingsopgave gerealiseerd gaat worden. De belanghebbenden zijn soms wel wat sceptisch over de verduurzaming van het bezit van Woningstichting Nieuwkoop vanwege alle vertragingen. Uit gesprekken met Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop blijkt toch weer dat deze vertragingen vooral te maken hebben met de regelgeving en Omgevingsdienst. Dit wordt zeer frustrerend gevonden, aangezien de verduurzaming juist wordt gezien als extra middel om woonlasten betaalbaar te houden.

Leefbaarheid

Om fijn te kunnen wonen is het van groot belang dat de woonomgeving leefbaar is. Woningstichting Nieuwkoop is zich hier terdege van bewust. Actief tracht zij in contact te komen met haar huurders. Onder het motto 'WSN in de wijk' wordt getracht participatie te stimuleren. Met statafels en een koffiebus trekt Woningstichting Nieuwkoop samen met politie, deels samen met collega corporatie Woondiensten Aarwoude, handhaving, brandweer en jongerenwerk de wijk in. Onder het genot van een kopje koffie wordt het gesprek met de bewoners aangegaan. Op deze manier blijft Woningstichting Nieuwkoop goed in contact met de inwoners van haar werkgebied en kunnen klachten en opmerkingen van bewoners direct worden opgepakt. Dit directe contact met de huurders is belangrijk voor Woningstichting Nieuwkoop. Ten tijde van corona was dit lastig. Zodra het echter weer mogelijk was trokken een aantal medewerkers weer de wijk in, waar zij op verschillende locaties stonden met koffie, thee en warme stroopwafels. Zo konden zij horen van de huurders hoe het hun was vergaan tijdens corona. Dit gebaar werd zeer gewaardeerd. Samen met de huurdersbelangenvereniging, gemeente Nieuwkoop, groenvoorziening en de politie

vindt er ook geregeld een gezamenlijke wijkschouw plaats. Op dat moment worden situaties die als onverzorgd of onveilig worden gezien direct gesignaleerd en in gezamenlijkheid opgepakt.

Al met al zijn er tal van voorbeelden te vinden van manieren waarop Woningstichting Nieuwkoop de wijken en buurten intrekt om direct contact met de huurders en andere inwoners van haar werkgebied te krijgen. Dit wordt gewaardeerd door de belanghebbenden.

Opvallend is echter wel dat diverse belanghebbenden toch aangeven dat Woningstichting Nieuwkoop op afstand is. Ze zouden wat de belanghebbenden betreft nog veel actiever de wijken in mogen trekken om zo écht te voelen wat er speelt in de wijken en buurten. De gedane pogingen worden gewaardeerd, maar hebben er nog niet toe geleid dat de belanghebbenden het gevoel hebben dat Woningstichting Nieuwkoop echt weet wat er speelt in de wijken en buurten.



2.2 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat Woningstichting Nieuwkoop een aantal mooie projecten heeft gerealiseerd en in de steigers heeft staan. De doorlooptijd van deze projecten is door allerlei vaak externe omstandigheden wel lang. Van drie projecten zijn de woningen in de visitatieperiode opgeleverd. De woningen die zijn toegevoegd, zijn van mooie kwaliteit en verduurzaamd. Verduurzaming wordt ook gezien als middel om de woonlasten voor bewoners betaalbaar te houden. Van haar voorraad is 10% al gasloos. Dat zal groeien naar ca. 1/3 van haar bezit in 2030 door toevoeging van woningen in de nieuwbouw. Helaas kwam de verduurzaming van de bestaande voorraad in de visitatieperiode niet goed van de grond. De regelgeving en gedoe bij de Omgevingsdienst Haaglanden maakten dat alles enorme vertraging opliep. Iets waar Woningstichting Nieuwkoop niet zoveel aan kan doen en wat wordt betreurd, niet alleen door Woningstichting Nieuwkoop maar ook door belanghebbenden. Op dit moment heeft Woningstichting Nieuwkoop nog ca. 43 woningen met label E en F. G-labels heeft zij niet. Op het gebied van leefbaarheid ziet en voelt de visitatiecommissie de wil van Woningstichting Nieuwkoop om hier echt iets bij te dragen. Toch lijkt dit niet altijd optimaal over te komen op de belanghebbenden. Ze zouden haar nog veel meer in de wijken en buurten willen zien. Hier ligt een uitdaging voor Woningstichting Nieuwkoop voor de toekomst. De ingezette trend wordt gezien en gewaardeerd, maar mag nog veel verder uitgebreid worden. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid in de visitatieperiode in de afgelopen vier jaren goed waren maar op gebied van verduurzaming meer had gekund en dat oorzaken daarvan veelal buiten de organisatie liggen met weinig mogelijkheden tot beïnvloeding. Dit maakt dat de visitatiecommissie de maatschappelijke waarde van Woningstichting Nieuwkoop naar behoren vindt.

2.3 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het doorlopen participatietraject bij het project Weteringplein is een voorbeeld voor de sector.
- Het opgeleverde nieuwbouwproject Waterhoen is van prachtige kwaliteit en verduurzaamd.

Verwonderpunten

- De wil van Woningstichting Nieuwkoop om zichtbaar aanwezig te zijn in de wijken is er, maar toch voelen de belanghebbenden de aanwezigheid van de corporatie niet in de wijken. Dit roept de vraag op of de aanwezigheid van Woningstichting Nieuwkoop in de wijken wel aansluit bij de manier waarop partners en bewoners Woningstichting Nieuwkoop in de wijken willen zien.
- Regelgeving en Omgevingsdienst veroorzaken onnodige vertraging in de verduurzaming van de woningvoorraad

3 Maatschappelijke verankering

Dit visitatieveld richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

3.1 Belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop wordt door haar belanghebbenden getypeerd als kleine, lokale en betrokken woningcorporatie. Ze zijn behulpzaam, snel en zichtbaar.



3.2

3.3 De invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop heeft regelmatig overleg met haar partners, zowel formeel als informeel. Zo wordt de Huurdersbelangenvereniging regelmatig om advies gevraagd, bijvoorbeeld over het huurbeleid. Ook met de gemeente en andere partners wordt regelmatig gesproken over zaken die spelen in het werkgebied. Deze input neemt Woningstichting Nieuwkoop vervolgens mee in haar te vormen beleid. Ook in projecten is er de mogelijkheid van belanghebbenden om invloed uit te oefenen op de plannen. Een mooi voorbeeld hiervan is de in het hoofdstuk maatschappelijke waarde verder beschreven participatietraject dat is doorlopen bij het Weteringplein. Dit kan gezien worden als een voorbeeld voor de sector hoe alle belanghebbenden hier met elkaar hebben gezorgd voor de uiteindelijke resultaten. Inbreng werd geleverd en Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop stonden hier ook daadwerkelijk voor open. Ook in andere projecten tracht Woningstichting Nieuwkoop belanghebbenden goed te betrekken.

Daarnaast heeft Woningstichting Nieuwkoop haar partners betrokken bij het opstellen van haar ondernemingsplan. Het ondernemingsplan vormt vervolgens een leidraad voor de verdere acties van Woningstichting Nieuwkoop. Op deze manier hebben belanghebbenden ook invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop.

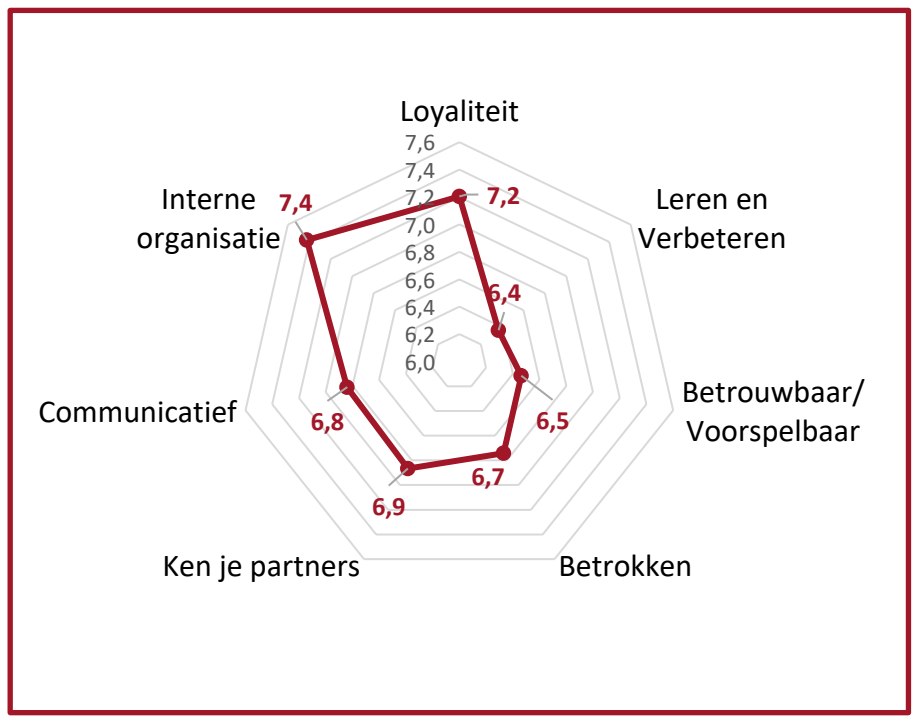
3.4 Woningstichting Nieuwkoop als samenwerkingspartner

Aan de belanghebbenden van Woningstichting Nieuwkoop is gevraagd om de corporatie als samenwerkingspartner te typeren. Het resultaat hiervan vindt u in nevenstaande woordwolk. Woningstichting Nieuwkoop wordt gezien als een oplossingsgerichte en actieve partner. Ze zijn koersvast en voortvarend. Tegelijkertijd wordt ze ook gezien als terughoudend en solistisch. Dit wat gemengde beeld kwam ook naar voren in de gesprekken die de visitatiecommissie voerde. De wil van Woningstichting Nieuwkoop om dingen samen te doen, is er wel. Tegelijkertijd vond men de organisatie gedurende de visitatieperiode ook in zichzelf gekeerd. Wat eenieder met elkaar deelde, is dat Woningstichting Nieuwkoop altijd bereid is te luisteren en meningen van anderen respecteert.



In de digitale enquête die onder de belanghebbenden is uitgezet, zijn vragen opgenomen die een indicatie geven van Woningstichting Nieuwkoop als teamspeler. In de afbeelding hiernaast is te zien hoe Woningstichting

Nieuwkoop hierop scoort. Gemiddeld krijgt Woningstichting Nieuwkoop als teamspeler een 6,8 van haar belanghebbenden. Een mooie voldoende. Het meest tevreden zijn de belanghebbenden over de interne organisatie. Dit is opvallend, daar de interne organisatie best wat wisselingen en strubbelingen heeft gekend. De directeur-bestuurder is wegens ziekte een tijdje afwezig geweest. Ook speelde de Corona periode, een fusie-onderzoek, de verbouwing en verhuizing en de implementatie van een nieuw ERP-systeem. Toch is de interne organisatie van Woningstichting Nieuwkoop door blijven draaien. Het feit dat de interne organisatie de winkel open heeft weten te houden, maakt dat belanghebbenden hiervoor

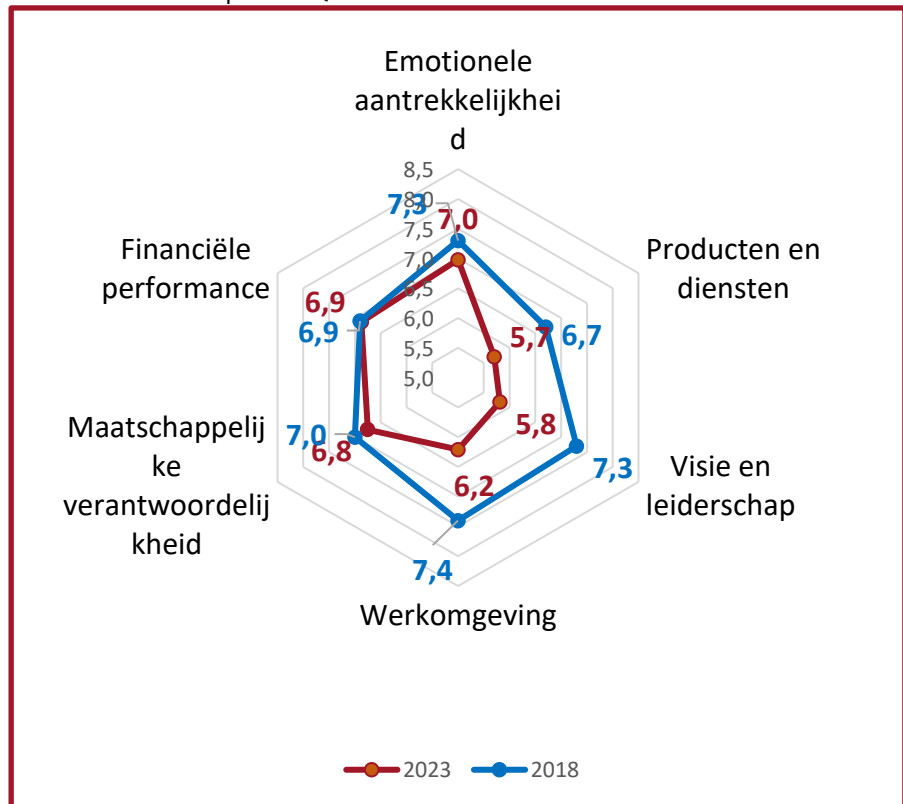


veel waardering hebben. Als we verder kijken zien we dat de belanghebbenden ook bovengemiddeld tevreden zijn over de loyaliteit van Woningstichting Nieuwkoop. Op het gebied van leren en verbeteren (6,4) en betrouwbaarheid/voorspelbaarheid (6,5) zit ruimte voor verbetering. Dit alles hangt voornamelijk samen met de communicatie richting de huurders. Zij beoordelen deze twee onderdelen namelijk ook lager dan de andere partners. Er is vaak onduidelijkheid door een gebrek aan/niet complete communicatie. Dit maakt automatisch dat niet voorspelbaar/betrouwbaar is wat er nu echt gaat gebeuren. Dit alles neemt niet weg dat Woningstichting Nieuwkoop nog steeds wordt gezien als een gewaardeerde samenwerkingspartner.

3.5 De reputatie van Woningstichting Nieuwkoop

De visitatiecommissie heeft, naast gesprekken met diverse belanghebbenden, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. In de afbeelding hiernaast is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model.

Woningstichting Nieuwkoop scoort in 2023 gemiddeld een 6,4 voor haar reputatie. Dit is 0,7 lager dan in de vorige visitatie in 2018 toen Woningstichting Nieuwkoop gemiddeld een 7,1 scoorde. Opvallend is dat de dimensie visie en leiderschap in 2018 nog een mooie voldoende scoorde met een gemiddelde van een 7,3. In de huidige visitatie is deze score een stuk lager, namelijk gemiddeld een 5,8. Dit heeft vooral te maken met de afwezigheid van de directeur-bestuurder tijdens een gedeelte van de visitatieperiode. Hierdoor was de organisatie haar boegbeeld kwijt. Ook bij de dimensie producten en



diensten en de dimensie werkomgeving zien we een daling in de beoordeling. Dit hangt samen met het naar binnen gericht zijn van Woningstichting Nieuwkoop in een deel van de visitatieperiode en de indruk die mensen hebben dat de werkdruk erg hoog is bij Woningstichting Nieuwkoop, mede door de wisselingen in personeel. Op de overige dimensies zien we dat de reputatie van Woningstichting Nieuwkoop de afgelopen jaren vrij stabiel is gebleven.

3.6 De verantwoording van Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop legt verantwoording af door haar jaarstukken openbaar op haar goed toegankelijke website te publiceren. Op deze website zijn ook nieuwsberichten te vinden waarmee Woningstichting Nieuwkoop haar belanghebbenden op de hoogte houdt van haar prestaties. Per project (nieuwbouw en onderhoud) is er ook een projectpagina te vinden met de nodige informatie. Op social media is Woningstichting Nieuwkoop ook vertegenwoordigd en zijn voor de liefhebbers een ruim aantal nieuwsberichten met foto's en filmpjes te vinden. Dit komt naast de contactmomenten met diverse belanghebbenden waarin Woningstichting Nieuwkoop hen op de hoogte houdt van haar plannen en prestaties.

3.7 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie

De visitatiecommissie heeft gezien dat Woningstichting Nieuwkoop goed lokaal verbonden is. Ze is een belangrijke samenwerkingspartner voor veel partijen in de gemeente Nieuwkoop. Een rol die zij graag op zich neemt. Dit neemt niet weg dat er ook verbeterpunten zijn. Opvallend is dat partners niet altijd het idee hebben dat Woningstichting Nieuwkoop ook daadwerkelijk weet wat zij nodig hebben. Dit sluit aan bij de wens van Woningstichting Nieuwkoop om meer aanwezig te willen zijn in de wijken. Ze zijn er, maar worden niet altijd gezien. Dit is een lastig verbeterpunt om op te pakken, waarbij nog meer contact met de partners en het heel nadrukkelijk aandacht hebben voor de wensen die zij hebben, weleens een oplossing zou kunnen bieden. Nog meer en nadrukkelijker samen aan opgaven werken met oog voor ook de belangen van anderen zal worden gewaardeerd. De blik naar buiten werd in een deel van de visitatieperiode ook gemist. Logisch, want de eerste twee jaren van de visitatieperiode stonden in het teken van de coronapandemie waarin naar buiten treden wat lastig werd. Vervolgens volgde er een periode waarin de directeur-bestuurder afwezig was en de organisatie intern haar handen vol had aan het invoeren van een nieuw ERP-systeem. Allemaal zaken die met elkaar ervoor zorgden dat belanghebbenden Woningstichting Nieuwkoop soms hebben gemist.

Alles overziend is de visitatiecommissie van mening dat de maatschappelijke verankering van Woningstichting Nieuwkoop naar behoren is. De corporatie is verankerd in de gemeente Nieuwkoop en wordt daar als belangrijke samenwerkingspartner gezien door verschillende partijen. Dit neemt niet weg dat Woningstichting Nieuwkoop een deel van de visitatieperiode niet voldoende zichtbaar is geweest voor haar partners. Het vertrouwen dat dit in de toekomst, nu alles bij Woningstichting Nieuwkoop intern in rustiger vaarwater is gekomen, weer goed komt is wel aanwezig bij belanghebbenden.

3.8 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woningstichting Nieuwkoop wordt gewaardeerd als samenwerkingspartner in haar werkgebied. Er zijn altijd verbeterpunten, maar het algemene beeld is positief.
- Ondanks de gevoelde afwezigheid van Woningstichting Nieuwkoop in een deel van de visitatieperiode, is er nog wel voldoende vertrouwen in de interne organisatie.

Verwonderpunten

- De afwezigheid van de directeur-bestuurder heeft veel invloed gehad op het beeld van Woningstichting Nieuwkoop bij de belanghebbenden. Zij kregen het idee dat visie en leiderschap niet voldoende aanwezig was.
- De interne gerichtheid van Woningstichting Nieuwkoop met de invoering van het nieuwe ERP-systeem maakt dat belanghebbenden de corporatie in de buitenwereld gemist hebben.
- De reputatie die Woningstichting Nieuwkoop heeft bij haar belanghebbenden is in de afgelopen vier jaren verslechterd.

4 Besturing

Dit visitatieveld richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.

4.1 Strategie en sturing

Nieuwkoop is een geliefde gemeente om in te wonen, maar met een geringe beschikbaarheid aan woningen en doorstroming in de sociale sector. Het provinciale (rode contouren) beleid maakt uitbreiding lastig resp. bijna onmogelijk en daarnaast heeft de Woningstichting Nieuwkoop te maken met ligging in het Groene Hart, nabijgelegen Natura 2000 gebieden en een aanvliegroute van en naar Schiphol. De Woningstichting Nieuwkoop heeft haar ambities op hoofdlijnen weergegeven in het Ondernemingsplan 2019 - 2023 "Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop. Nu en in de toekomst". Het plan benoemt op hoofdlijnen de ontwikkelingen in de omgeving en beschrijft de opgave en de wijze waarop die moet worden gerealiseerd aan de hand van zes strategieën. Dat geldt voor de dienstverlening, beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid, kwaliteit door duurzaamheid en de continuïteit in kwaliteit door samenwerking met andere corporaties en teamwork. Het plan is gerealiseerd met betrokkenheid van stakeholders waarbij ook de uitkomsten van de vorige visitatie meespeelden. Ook in 2023 lopen visitatie en vervaardigen van een nieuw ondernemingsplan gelijktijdig.

Het minimaal voldoen aan de ratio's van Aw en WSW wordt als randvoorwaarde voor de realisatie van plannen gesteld. Met als uitdaging een optimum te vinden tussen het investeren in nieuwe woningen en de bestaande voorraad enerzijds en het op niveau houden van de financiële positie anderzijds. Jaarlijks wordt het plan geactualiseerd in het Jaarplan en verantwoord in het jaarverslag.

Op basis van het Ondernemingsplan 2019 - 2023 is het Portefeuilleplan 2019- 2022 met de wensportefeuille opgesteld. In het portefeuilleplan wordt benadrukt dat het een momentopname presenteert, die, indien nodig, bijsturing vraagt. In 2020 werd geconstateerd dat het portefeuilleplan bijna afgerond was. In de begroting voor 2021 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar portefeuilleplan opnieuw vastgesteld met een ambitieus isolatie- en nieuwbouwprogramma. Gemiddeld label B voor alle woningen in 2022 was de ambitie.

Het Investeringsstatuut 2020 dient als leidraad voor het beoordelen en beheersen van de (des-) investeringsprojecten. Het statuut maakt onderdeel uit van de governance-structuur, levert een compacte beschrijving van het toetsingskader, legt de rollen en verantwoordelijkheden per projectfase vast, geeft invulling aan de vigerende wet- en regelgeving en brengt risico's in beeld. Gestuurd wordt aan de hand van de Tertiaal- en maandrapportages. Deze voortgangsrapportages zijn gestructureerd in tabelvorm, gericht op zowel de financiën en begroting als niet financiële zaken en met een toelichting,

4.2 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie

De commissie is van oordeel dat de bedrijfsvoering op orde is. De prestatieafspraken zijn vertaald in de begroting. De laatste jaren wordt gewerkt met scenario's. De commissie vraagt zich wel af of en hoe kan worden gestuurd op de maximaal mogelijke waarde op de lange(re) termijn. Er ligt een ambitieus en robuust programma aan nieuwbouw, verduurzaming en maatregelen ten behoeve van de leefbaarheid. Aanpassing lijkt bij tegenvallers beperkt mogelijk: de huur is gereguleerd, verkoop is geen item en prijsstijgingen zijn de laatste jaren groot. Het verduurzamingstraject is in de tijd gezet: gemiddeld label B in 2023 en daarnaast eerst het beperkte aantal woningen met een E en F label aanpakken. Overigens startte Woningstichting Nieuwkoop al in 2012 met gasloos bouwen. De conditiemeting van de woningvoorraad is goed en leefbaarheid is nog geen groot issue. De uitvoering van plannen liep vertraging op. De score van gemiddeld B in 2022 is nagenoeg gehaald.

Gelijktijdig met de visitatie liepen de voorbereidingen voor het nieuwe ondernemingsplan. Het lijkt de commissie een goede zaak als de Woningstichting Nieuwkoop naast de heldere keuzes voor waar te investeren, er ook goed gekeken gaat worden naar mogelijke samenwerking in de regio. In de visitatieperiode zijn fusiegesprekken met Woondiensten Aarwoude mislukt. Maar de commissie denkt dat met een nieuwe bestuurder daar het zoeken naar een goede samenwerking op terrein van de nieuwbouwprojecten, het aanpakken van leefbaarheid in kernen en

dorpen van de gemeente en de uitvoering van de verduurzaming een goede kans lijkt te kunnen krijgen. Daarnaast wordt in het samenwerkingsverband Holland – Rijnland ook serieus gekeken naar mogelijkheden van gelijktijdig optrekken door corporaties. In de huidige situatie werkt Woningstichting Nieuwkoop met een flexibele schil aan mensen en weet daar overigens mooie resultaten mee te boeken zoals de totstandkoming van het plan voor het project Weteringplein heeft laten zien. Maar de realisatie-index kan beter, zo denkt de commissie. Er ligt een groot aantal plannen: naast Weteringplein, de uitvoering van het plan Koetshuisplantsoen waar woningen gesloopt zijn en nieuwbouw moet komen, de Lindenlaan en een groot project in Buytewech-Noord.

Een nieuw ERP systeem is ingevoerd. De voorbereiding (het selectietraject) verliep goed met een aantal samenwerkende corporaties maar uiteindelijk heeft iedere organisatie haar eigen voorkeur gerealiseerd. De invoering daarvan gelijktijdig met een verhuizing heeft wel de nodige perikelen opgeleverd in de organisatie. Met daarnaast de ziekte van de bestuurder is in de tweede helft van de visitatieperiode wel sprake geweest van een grote interne gerichtheid. Door het geheel is de teamontwikkeling binnen de organisatie vertraagd. De bestuurder zet in de ogen van de commissie terecht in op een verdere professionalisering en weet zich gesteund door haar raad van commissarissen. Een verdere doorontwikkeling om verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen, is iets wat vanuit de bewonersvertegenwoordiging wordt bepleit. Gelet op de gegeven voorbeelden in gesprekken, lijkt dit een terecht aandachtspunt bij de verdere organisatieontwikkeling.

4.3 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De enthousiasmerende toonzetting in het Ondernemingsplan 2019 - 2022;
- Betrokken medewerkers
- Geslaagde herhuisvesting en vanuit de nieuwe situatie leren (opnieuw) samen te werken
- Samenwerking met externe partijen en aansturing van plannen bij realisatie nieuwbouw

Verwonderpunten

- In de bijstelling van het Portefeuilleplan in 2021 ontbrak een financiële doorrekening.
- Heldere keuzes op mogelijkheden tot bijsturing bij benutten van scenario analyses

5 Maatschappelijke capaciteit

Dit visitatieveld richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust is voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.

5.1 Inzet van de financiële middelen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode fors gewijzigd. De aanvankelijk sterke regulering van de sector werd in de visitatieperiode afgezwakt. Met de afschaffing van de verhuurdersheffing in 2023 en het zwaardere accent op het uitbreiden van de nieuwbouw en de verduurzaming via onder meer de regiodeals worden echter wel verwachtingen gewekt.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in 2021 en 2022 geen aanleiding voor nader onderzoek. De risico inschatting was laag. In 2022 waren de speerpunten de implementatie van het ERP-systeem en de organisatieontwikkeling. Diverse projecten, in zowel de nieuwbouw als verduurzaming, hebben vertraging opgelopen.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) constateerde in 2019 dat Woningstichting Nieuwkoop een laag risicoprofiel had en een ontwikkeling doormaakte met het toen nieuwe Ondernemingsplan 2019 - 2023 en een geactualiseerd portefeuilleplan, de uitgevoerde conditiemetingen en de nieuwbouw. De nieuwbouw liep volgens plan en paste binnen het nieuwe beleid. Het WSW constateerde dat Woningstichting Nieuwkoop voor een duurzaamheidsstrategie koos, die vooral gericht was op de schil. Het WSW concludeerde dat de renterisico's op de korte termijn hoog zouden blijven en de flexibiliteit relatief beperkt was en is. Woningstichting Nieuwkoop had relatief veel zorgvastgoed, maar heeft dit in de visitatieperiode afgebouwd en verlaagde zo de risico's.

Woningstichting Nieuwkoop is een financieel gezonde corporatie. De transitieopgave omvat een forse nieuwbouw, het overhevelen van grote woningen naar de midden huur, de afbouw van het zorgvastgoed en no-regret maatregelen in de voorraad op gebied van de verduurzaming. In 2022 werd de financieringsstrategie geactualiseerd. Woningstichting Nieuwkoop houdt het verder gasloos maken van de voorraad aan in afwachting van de gemeentelijke warmtevisie, maar zal in 2030 al 1/3 van haar woningen gasloos hebben. Dit is meer dan de meeste corporaties voorzien hebben. De uitvoering van de gemeentelijke warmtevisie is verschoven naar eind 2023 waardoor actualisering van het verduurzamingsbeleid van Woningstichting Nieuwkoop en de financiële consequenties van het transitieprogramma op de langere termijn nog niet bekend kunnen zijn en vertaald worden naar de meerjarenbegroting. Dat zal naar vermoeden in 2024 gebeuren.

De managementletters van de accountant richtten zich op de interne beheersing. Die concludeerde dat de administratieve processen op hoofdlijnen op orde zijn en het evalueren van risico's en beheersingsmaatregelen voldoende aandacht krijgt in de planning en control cyclus.

De jaarlijkse Aedes benchmark levert inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Woningstichting Nieuwkoop was ingedeeld in grootteklasse XS (Extra Small): 1.001 - 2.500 verhuur-eenheden. Bij de bedrijfslasten en de duurzaamheid scoorde Woningstichting Nieuwkoop in de visitatieperiode een constante score van respectievelijk B en C, slechter dan het gemiddelde van de referentiegroep. De bedrijfslasten zijn in de visitatieperiode t/m 2020 met 3% gestegen. De energie-index was in 2019 EI = 1,64. De onderhouds-/verbeterlasten krijgen een B.

Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's met elkaar te vergelijken. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW.

Prestatievelden	2019	2020	2021	2022*	2026*
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15 in %)	52	57	62	57	44
Interest Coverage Rate norm WSW > 1,4	2,2	2,8	2,7	1,73	2,01
Loan to value norm WSW < 75/85 in %	39	34	27	48	65

Bron: accountantsverslagen 2019, 2021 en de MJB2022/2026 Daeb. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

Uit de tabel komen voor de visitatieperiode en daarna redelijk goede ratio's naar voren. De projectie 2026 laat een oplopende LtV zien. Maar de vraag doet zich voor in hoeverre de projectie een redelijk betrouwbaar beeld verschaft voor zowel de korte, maar vooral de langere termijn.

5.2 Organisatiecapaciteit

Woningstichting Nieuwkoop is een relatief kleine organisatie die echter met een flexibele schil van mensen daar omheen toch goed kan presteren. Neem daarnaast in aanmerking dat zowel de Corona epidemie en de regelgeving op gebied van ruimtelijke ontwikkeling ook niet altijd gunstig was, is het daarmee opvallend dat de realisatie van zaken toch behoorlijk tot goed was. Met enthousiasme is doorgebouwd aan planvorming met mooie projecten die eerst in 2023 worden opgeleverd, net na de visitatieperiode. Het is goed om bij de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan aandacht te besteden aan vormen van strategische samenwerking. Het kan de slagkracht in de nabije toekomst vergroten, zo denkt de commissie.

5.3 Reflectie en waardering van de visitatiecommissie

De commissie is onder de indruk van het enthousiasme en volhardendheid om te komen tot uitvoer van projecten. Maar ook komt de vraag of Woningstichting Nieuwkoop in voldoende mate financieel is toegerust voor het realiseren van de transformatieopgave op de lange(re) termijn. De grenzen van de ratio's komen in 2028 in zicht. De beschikbare stukken ademen de sfeer van een kleine traditionele corporatie die meer inzicht moet krijgen op de financiële consequenties van de transitieopgave op de langere termijn tot tenminste 2033. De commissie oordeelt positief over de in 2022 opgestelde actuele financieringsstrategie. Vanuit de bewoners wordt duidelijk gevraagd om meer open en zichtbaar in de wijken te zijn en meer samen te werken met andere partijen. De maatschappelijke capaciteit wordt daarmee vergroot, zo denkt de commissie. De organisatie is duidelijk in transitie en lijkt zich goed bewust van de kansen.

5.4 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Als relatief kleine organisatie staat Woningstichting Nieuwkoop wel haar mannetje
- Aandacht voor inbreiden en herstructurering
- Ondanks ziekte en vertrek heeft organisatie goed gepresteerd

Verwonderpunten

- Regionale samenwerking had inhoudelijk verder kunnen zijn

6 Bestuurlijke reactie

De conclusie dat wij ons minder intern en meer extern, focus op de huurders zouden moeten hebben, klinkt ons als muziek in de oren, want dat is precies wat we met participatie en meer de wijk in gaan voor ogen hebben.

Dat wij meer intern gericht zijn geweest dan wij hadden gewild erkennen wij.

Wel is het zo dat onze intenties daar zeker waren en ook voor een deel bewerkstelligd zijn, hetgeen blijkt uit onze succesvolle participatietrajecten van Weteringplein en Koetshuisplantsoen, maar dat bijeenkomsten en andere contacten met huurders verboden dan wel ernstig bemoeilijkt werden door de coronajaren.

Gegeven de regels zijn wij zoveel mogelijk onze huurders blijven bezoeken, maar waren bijeenkomsten, die we daarvoor gedaan hebben, als opleverfeestjes en de wijk in met statafels niet altijd mogelijk.

Bij de oplevering van onze 2 nieuwbouwprojecten in Nieuwveen zijn er feestelijke bijeenkomsten geweest en bij een renovatieproject hebben we ook een feestje gehouden samen met de bewoners om dit te vieren.

Zelfs in coronatijd hebben we in shifts onze nieuwe huurders van de het derde nieuwbouwproject Waterhoen feestelijk onthaald voor het inmettelen van tijds capsules. We hebben daarin steeds naar mogelijkheden gezocht de huurder toch te betrekken bij onze projecten en hun stem te laten horen.

Wel is waar dat naast de coronajaren het onderzoeken van een fusietraject, de verbouwing van twee kantoren naar één, samen met een verhuizing en het nieuwe ERP-systeem hebben gemaakt dat een periode de blik (te) veel naar binnen was gericht. Dat gaan we de komende jaren verandering in brengen.

Echter in onze participatietrajecten (Weteringplein, Koetshuisplantsoen) was onze blik juist erg naar buiten gericht. We luisterden en pasten de ontwerpen steeds aan aan de input die wij van woningzoekenden en omwonenden kregen. Dat leverde ons complimenten op: jullie luisteren ècht naar ons!

De verslechtering van ons imago wordt tegengesproken in een KWH-imago onderzoek van 2022, waarin juist een significante verbetering te zien was t.o.v. 2017. Hoe dan ook, de signalen uit het rapport geven ons nog meer reden en stimulans beter met onze huurders in gesprek te gaan en nog meer te luisteren naar de manier waarop, en of dit ook aansluit bij wat de huurder van ons verwacht.

De participatietrajecten, die succesvol waren en duidelijk voor complimenten zorgden, zijn natuurlijk vooral gelopen met toekomstige huurders en omwonenden. De opleverfeestjes bij de nieuwbouwprojecten waren vooral met de nieuwe huurders aldaar. Mogelijk zijn wij – ondanks onze acties van ontmoeting in de wijken van bestaande huurders - daarbij teveel onze “zittende” huurders in het dagelijks werk uit het oog verloren. We hebben klantenpanels gehouden onder zittende huurders en die werden erg gewaardeerd, maar toch zit er blijkbaar bij een deel van onze huurders nog onvrede. Wij zullen onderzoeken waar dit zit. Waarschijnlijk moeten we dit meer in ons dagelijks werk zoeken en niet zozeer in de bijzondere momenten en bijeenkomsten.

Het is sowieso goed om daar meer aandacht en focus op te hebben. Dat was al ons voornemen, maar dit rapport bevestigt eens te meer dat de plek van de huurder en onze aanwezigheid in de wijk in de toekomst en dus ook in ons nieuwe Koersplan een belangrijke plek moet krijgen!

7 Bijlagen

7.1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum B.V.** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum B.V.** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Strijen, 1 maart 2023 de heer I. Smits | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ondergetekenden heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Bussum, 1 maart 2023 de heer J. van der Moolen | voorzitter visitatiecommissie

Geldermalsen, 1 maart 2023, de heer J. Haagsma | visitator visitatiecommissie

Strijen, 1 maart 2023, mevrouw E. van Kanenburg-Haagsma | secretaris visitatiecommissie

7.2 Cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de RvC van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding "Besturen met een kernopdracht" en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost-Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur.

Jan Haagsma (visitator) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie (inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van commissarissen van het Servicepunt Thuiswonen.

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