



Visitatierapport

Woonstichting Langedijk

periode 2017-2020



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 22 november 2021

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Germa Reivers (voorzitter)
 Theo Dijt
 Eef Nibbelink

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Woonstichting Langedijk, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied.....	7
1.1 Woonstichting Langedijk.....	7
1.2 Interne organisatie en toezicht	7
1.3 Het werkgebied.....	8
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	9
2 Het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk	11
2.1 Recensie: Een bescheiden organisatie met onderscheidende prestaties.....	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	14
2.3 Samenvatting per perspectief.....	15
Deel II Toelichting per perspectief.....	19
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	21
3.1 De opgaven in het werkgebied	22
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken.....	23
3.3 Beschikbaarheid	24
3.4 Betaalbaarheid	25
3.5 Duurzaamheid en woningkwaliteit	27
3.6 Sociaal-maatschappelijke opgaven	28
3.7 Ambities.....	29
3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	30
4 Presteren volgens belanghebbenden.....	31
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonstichting Langedijk	31
4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden.....	32
4.3 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden	33
4.4 Duurzaamheid en woningkwaliteit volgens belanghebbenden.....	34
4.5 Sociaal-maatschappelijke opgaven volgens belanghebbenden.....	34
4.6 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	35
4.7 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	36
4.8 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	36
4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	37
4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	38
5 Presteren naar vermogen	39
5.1 Visie op inzet van het vermogen	39
5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen	40
6 Governance.....	41
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	41
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	44
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	45
6.4 Oordeel over Governance	46

Deel III Bijlagen.....	47
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	49
Bijlage 2 CV's visitatoren	51
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	58
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	59
Bijlage 5 Position Paper Woonstichting Langedijk.....	61
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	63
Bijlage 7 Visitatieaanpak	73
Bijlage 8 Wijze van beoordeling.....	78

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopie in de periode van juni 2021 tot en met oktober 2021.

Woonstichting Langedijk heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Woonstichting Langedijk voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Woonstichting Langedijk gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

In juni 2021 heeft Woonstichting Langedijk Pentascopie opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Germa Reivers (voorzitter), Eef Nibbelink en Theo Dijt (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Ondanks de beperkingen ten gevolge van het coronavirus, is de visitatie vrijwel geheel live uitgevoerd.

De visitatie omvat de periode 2017 tot en met 2020.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopie conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Woonstichting Langedijk, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Woonstichting Langedijk ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Woonstichting Langedijk weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Woonstichting Langedijk, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Woonstichting Langedijk

Woonstichting Langedijk is een corporatie met ongeveer 1.500 woningen in de gemeente Langedijk.

Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen (63%). De overige woningen zijn meergezinswoningen (6%) en nultreden meergezinswoningen (31%). Het bezit is allemaal na 1945 gebouwd. Tot 1975 is 30% gerealiseerd, daarna is tot 2019 70% toegevoegd (elke 15 jaar ongeveer 24%)

Woonstichting Langedijk heeft in 2019 veel goedkope en betaalbare huurwoningen. Het aandeel woningen onder de aftoppingsgrenzen bedraagt 95,5%, daarnaast valt 4,1% in de categorie dure woningen tot de toeslaggrens, en 0,3% van de woningen heeft een huur boven de huurtoeslaggrens (bron: Portefeuillestrategie 2019).

In het beleidsplan 2016-2021, getiteld *Samen wonen in Langedijk* verwoordt Woonstichting Langedijk haar missie

- *zorgen voor prettig wonen in goede, passende en betaalbare woningen in leefbare straten en buurten;*
- *ruimte geven aan bewoners om zelf invulling te geven aan het prettig wonen en bewoners die het nodig hebben een extra steuntje in de rug geven;*
- *zorgen voor een toekomstbestendige sociale woningvoorraad;*
- *een betrokken organisatie, geworteld in Langedijk, herkenbaar voor bewoners en plaatselijke organisaties.*

Woonstichting Langedijk heeft dit vertaald naar de volgende thema's:

1. *Prettig Wonen: een thuis bieden voor iedereen*
2. *Voldoende en passend woningaanbod*
3. *Betaalbaar wonen*
4. *Duurzaam wonen*
5. *Betrokken en vitale organisatie.*

In 2021 wordt een nieuw ondernemingsplan opgesteld waar deze visie aan bijdraagt.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Woonstichting Langedijk is eind 2017 van een vereniging omgevormd naar een stichting. Het toezicht op Woonstichting Langedijk wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2020 uit 4 leden.

Bij Woonstichting Langedijk werken eind 2020 12 medewerkers in 9,69 fte. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder. Naast de bestuurder nemen de coördinatoren Wonen, Vastgoed en Financiën deel aan het managementteamoverleg. De functie van onafhankelijke controller wordt in samenwerking met vier corporaties in de regio ingevuld.

1.3 Het werkgebied

Woonstichting Langedijk werkt in de gemeente Langedijk. Daarnaast heeft ze twee woningen in de gemeente Alkmaar. Vanwege het beperkte bezit in Alkmaar is deze niet in de visitatie betrokken.

Per 2022 worden de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard bestuurlijk samengevoegd (de samenvoeging van de ambtelijke organisaties dateert van 1-1-2020). De prestatieafspraken voor 2021 zijn voor de samengevoegde gemeente gemaakt. Tot nu toe heeft Woonstichting Langedijk geen bezit in Heerhugowaard. Woonwaard en Habion hebben ook bezit in Langedijk.

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.

Samenwerken

Verbondenheid
Laagdrempelig
Behulpzaam
Betaalbaarheid
Sociaal*en*bewogen
Betrokkenheid
Openheid
Daadkracht
Laagdrempeligheid
Kwaliteit
Onderhoud
Benaderbaar
Relatie
Open
Dorps
Toegankelijk
Zorgzaamheid

2 Het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Een bescheiden organisatie met onderscheidende prestaties

Woonstichting Langedijk, een organisatie van 12 mensen die de ontwikkeling en beheer doet van 1500 woningen in de gemeente Langedijk. Met deze 12 mensen levert ze bijzonder goede maatschappelijke prestaties. In de visitatieperiode heeft ze relatief veel woningen aangekocht en bijgebouwd (155 woningen), en zijn er ontwikkelposities verkregen voor de bouw van 128 woningen. Ze houdt de woningen betaalbaar door een relatief lage huurprijs (de Aedes benchmark 2020 vermeldt dat ze gemiddeld 63,8% van de maximale huur realiseert en een gemiddelde huurprijs heeft van €547). Ze is met een gemiddelde energie-index van 1,13 en 88% van de woningen met een A of B label de landelijke afspraak van gemiddeld label B in 2020 ver voorbij. Op sociaal maatschappelijke gebied presteert ze eveneens prima: ze is heel actief in het voorkomen van betalingsachterstanden en huisvest statushouders en mensen die ondersteuning nodig hebben in de vorm van zorg, volgens gemaakte afspraken.

De organisatie is een leuke club mensen die enthousiast en met betrokkenheid aan het werk is. Als visitatiecommissie hebben we een hartelijke ontvangst en persoonlijke benadering gevoeld. De Woonstichting is goed gelegitimeerd in de omgeving en presteert goed, niet alleen binnen de eigen gemeentegrenzen maar ook in de regio. Vanwege de omvang van de organisatie staan ook de bestuurder en coördinatoren dicht bij het uitvoerende werk en zijn de lijnen kort.

Woonstichting Langedijk is een financieel gezonde organisatie met lage netto bedrijfslasten, een relatief grote leningenportefeuille door veel nieuwe woningen, maar beperkte rentelasten. Het bezit is redelijk jong, 70% is gebouwd na 1975. Ze is in het verleden heel actief geweest in de Koopgarant, waardoor huurders een woning kunnen kopen voor een lagere prijs dan de marktwaarde met de garantie dat de corporatie de woning te zijner tijd terugkoopt. Om aan deze terugkoopgarantie te kunnen voldoen moet een corporatie een financiële voorziening treffen. Sinds 2017 verkoopt Woonstichting Langedijk op deze manier geen woningen meer en wordt de koopgarant-portefeuille afgebouwd. Door de vermindering van het aandeel koopgarantwoningen vermindert ook het beslag op haar vermogen. Onder andere hierdoor ontstaat er extra financiële ruimte om het aantal woningen uit te breiden. Het terugkopen van deze woningen geeft Woonstichting Langedijk ook de mogelijkheid om de wensportefeuille te realiseren: passende woningen worden in de voorraad teruggenomen als huurwoningen en niet-passende woningen worden verkocht. Ook op deze manier probeert ze ruimte te maken voor een groter aandeel appartementen en wordt gestuurd op het verminderen van versnipperd bezit.

Tijdens de rondrit hebben we mooie nieuwbouwcomplexen gezien. Vóór de visitatieperiode, in crisistijd is aan de Kerklaan in Noord-Scharwoude een mooi complex gebouwd. Tijdens deze periode zijn appartementen ontwikkeld op het Nieuwe Veilingterrein. Daarnaast wordt er momenteel gebouwd bij de Overbrugging en zijn er drie ontwikkellocaties voor in totaal 128 nieuwbouwwoningen verkregen, inclusief de Overbrugging. Eén van de locaties ligt in Heerhugowaard, de gemeente die in 2022 samengaat met Langedijk. Voelbaar was hoe er op een praktische en tegelijkertijd structurele manier wordt nagedacht over mogelijkheden voor uitbreiding en verbetering. Kenmerkend is dat er vanuit de organisatie weinig waardering was voor een complex met “slechts label B”.

Een groot deel van de visitatieperiode heeft Woonstichting Langedijk betaalbaarheid als hoogste doel gehad en dat is gezien de gemiddelde huurprijs goed gelukt. Gedurende de laatste 2 jaar is het accent verschoven naar beschikbaarheid omdat de wachttijden hard oplopen en de krimp die in de regio werd voorzien, op zich laat wachten. Hierop stuurt de corporatie in haar beleid goed bij door een iets hogere streefhuur te hanteren en ook daarmee ruimte te creëren in haar operationele kasstromen om nieuwbouw te kunnen realiseren.

Zoals op veel plekken in Nederland is de beschikbaarheid van bouwlocaties een probleem. Dat geldt zeker ook binnen de grenzen van de gemeente Langedijk. Alternatieve bouwlocaties worden wel overwogen, zoals op eigen grond waar nu garages staan, maar dat leidt nog niet tot concrete resultaten. De Woonstichting lijkt vooral naar de gemeente te kijken en minder creatief te zijn om bij andere partijen locaties te bemachtigen. Met de aankoop van het winkelpand Fameus en de ombouw naar negen studio's is dat wel gebeurd en dat smaakt naar meer. In Heerhugowaard zijn er meer mogelijkheden, die de corporatie met beide handen aangrijpt.

Woonstichting Langedijk heeft in de visitatieperiode een plan opgesteld om de duurzaamheid van de woningen te verbeteren en dit plan uitgevoerd. Ze heeft goed ingezet op energetische maatregelen en snel prima resultaten behaald. Omdat de discussie over de warmtetransitie nog loopt maakt ze momenteel op deze opgave een pas op de plaats. Zoals op veel gebieden zichtbaar is, benadert ze uitdagingen op een doordachte en praktische manier: als verschillende maatregelen mogelijk zijn, kiest ze voor het grootste effect op de woonlasten en minder voor de verbetering van het label. Daarbij kijkt ze goed naar wat het beste bij het complex past en houdt ze niet vast aan één type technische oplossing.

De externe legitimatie van Woonstichting Langedijk is prima op orde. De belanghebbenden waarderen de prestaties met hoge cijfers en geven aan bij de corporatie altijd een luisterend oor te vinden.

Zo wordt positief gewaardeerd dat de corporatie zich op regionaal niveau inzet om dingen die ze belangrijk vindt te regelen. Ze is bezig geweest om een nieuwe huisvestingsverordening te realiseren waarmee er meer ruimte is om woningen met voorrang aan jongeren tot 23 jaar aan te bieden, woningen door middel van loting te verdelen en doorstroming te faciliteren. Ook heeft ze gewerkt aan het regionaal beter positioneren en organiseren van het Transferpunt. Hierdoor verlopen het aanbod en de matching van woningen en woningzoekenden uit de bijzondere doelgroepen beter. Als "kleine" corporatie weet ze door haar praktische daadkracht "grotere" collega's en andere partners uit de regio mee te nemen in het gezamenlijk realiseren van verbeteringen.

Woonstichting Langedijk vindt de inbreng van huurders bij haar beleid en uitvoering belangrijk. Ze heeft een intensieve relatie met de kerngroep van de Huurdersraad: ze trekken veel samen op en suggesties vanuit de kerngroep worden vaak overgenomen. De Huurdersraad heeft geen formele status maar treedt wel als zodanig op. De corporatie kan de Huurdersraad beter ondersteunen in de zoektocht naar opvolgers voor de vertrekkende leden. Ze kan nog verbeteren in het proactief ophalen van inbreng van huurders. Hierin heeft ze de eerste stappen gezet in het ontwikkelen en implementeren van een klantvisie. Ook kan de corporatie verder verbeteren door huurders beter te informeren over de voortgang als ze met een aangedragen punt bezig is.

Woonstichting Langedijk doet in het algemeen wat ze afspreekt. De sturing is prima: veel afspraken worden gerealiseerd. De doelstellingen zijn duidelijk en pragmatisch en de kernvraag daarbij is wat het de huurder oplevert. Bij het vastgoedbeheer kan de strategie meer worden vertaald in concrete complexplannen waardoor de realisatie ervan beter kan worden gevolgd. Daar heeft ze wel een begin mee gemaakt. Omdat ze bewoners wil betrekken bij de ontwikkeling van de complexplannen, is dat proces door de coronacrisis stil komen te liggen.

De Raad van Commissarissen heeft een mooie rol gespeeld bij de organisatieontwikkeling van Woonstichting Langedijk. De cultuur van de organisatie is door een aantal personele wisselingen veranderd en nu staat de ontwikkeling van de klantvisie centraal. Op deze manier is de organisatie in ontwikkeling en past ze zich aan de veranderende omstandigheden aan. De RvC heeft zich beziggehouden met deze ontwikkeling. Hij is zich ervan bewust dat naast deze interne ontwikkelingen zijn maatschappelijke oriëntatie meer aandacht verdient. Daarvoor zijn plannen ontwikkeld. We begrijpen dat de nadruk tot nu toe vooral op de interne organisatie heeft gelegen, maar een verdere ontwikkeling van de maatschappelijke oriëntatie ligt nu voor de hand. Dat kan worden meegenomen in een visie op toezicht en besturen, die nu niet expliciet aanwezig is.

Position paper

Het beeld dat Woonstichting Langedijk van zichzelf schetst is herkenbaar. Een overzichtelijk aantal doelstellingen, een warm en betrokken mensbeeld, flinke resultaten en een reële maar uitdagende blik vooruit. Dat past bij onze beleving van de corporatie: no-nonsense, to the point, duidelijk in wat ze wil bereiken, hardwerkend en in ontwikkeling.

Vorige visitatie

In de vorige visitatie is aandacht gevraagd voor de organisatie, de belanghebbenden en de besturing en governance.

Tijdens de visitatieperiode heeft Woonstichting Langedijk op verschillende vlakken de samenwerking gezocht met andere corporaties in de omgeving bij de implementatie van een nieuw primair systeem en bij de invulling van de functie van de onafhankelijke controller.

Ze heeft veel energie gestoken in het overleg met de Huurdersraad en de huurdersparticipatie op inhoudelijke thema's. De zoektocht naar formalisering van de huurdersvertegenwoordiging is nog niet afgerond, maar de facto werkt de kerngroep als zodanig.

De besluitvorming en zelfevaluaties zijn uitgebreider en professioneler vastgelegd. De bijsturing kan nog meer worden geëxpliciteerd.

Aanmoedigingen en verbeterpunten

- Ga door met het realiseren van de mooie maatschappelijke prestaties.
- Benut de goede externe legitimatie om samen een nieuw ondernemingsplan te maken.
- Haal bij huurders meer proactief op wat er moet gebeuren en hoe je daar invulling aan kan geven.
- Vertaal de portefeuillestrategie verder in concrete complexplannen samen met bewoners.
- Kijk creatief naar in- en uitbreidingsmogelijkheden binnen het eigen bezit. Denk out-of-the-box, ook in typen woongelegenheden.
- Maak bij investeringsbeslissingen de volkshuisvestelijke bijdragen waar nodig en zinvol meer concreet en kwantitatief.
- Ondersteun de Huurdersraad bij zijn zoektocht naar opvolgers.
- Pak als RvC de maatschappelijke oriëntatie verder op.
- Maak een visie op toezicht en besturen samen als RvC en bestuur en concretiseer daarin de rolverdeling.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Woonstichting Langedijk ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgeven en Ambities									
Prestatievelden	1	2	3	4	-				
Prestaties in het licht van de opgaven	8,7	8,5	8,5	7,5	-	8,3	75%	8,2	
Ambities in relatie tot de opgaven						8	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestatievelden	1	2	3	4	-				
Prestaties	7,3	8,0	7,9	7,7	-	7,7	50%	7,8	
Tevredenheid relatie en communicatie						8,0	25%		
Tevredenheid invloed op het beleid						7,9	25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet						8	100%	8	
Governance									
Strategievorming en prestatie sturing	Strategievorming					8	8	33%	7,2
	Prestatie sturing					8			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						6	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

* De prestatievelden zijn:

1. beschikbaarheid;
2. betaalbaarheid;
3. duurzaamheid en woningkwaliteit;
4. sociaal-maatschappelijke opgaven.

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

In de prestatieafspraken zijn alle relevante onderwerpen en de bijdragen van alle partijen opgenomen. De afspraken zijn jaarlijks gemaakt en worden ook jaarlijks gemonitord en geëvalueerd. De afspraken zijn grotendeels concreet, de afspraken die de gemeente maakt zijn vaak met een slag om de arm geformuleerd. De inbreng van de Huurdersraad is weinig zichtbaar. Aan de wederkerigheid van de afspraken kan gewerkt worden.

De visitatiecommissie kent een 8,2 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Beschikbaarheid kent de visitatiecommissie een 8,7 toe. Woonstichting Langedijk leverde een uitzonderlijke prestatie door bijna 10% aan haar woningvoorraad toe te voegen door nieuwbouw en aankoop. Ook maakte ze de voorraad passender door terugkoop van Koopgarant woningen en verkoop van grote eengezinswoningen. Ze kreeg veel nieuwe toewijsmogelijkheden voor elkaar aan in de huisvestingsverordening.

Woonstichting Langedijk is voor haar prestaties op Betaalbaarheid met een 8,5 beoordeeld. Ze voerde een gematigd en realistisch huurbeleid en was zeer actief in het voorkomen van huurachterstanden. Ze levert waar het kan maatwerk en mede daardoor is het percentage huurachterstand laag.

Duurzaamheid en woningkwaliteit is beoordeeld met een 8,5. Met een gemiddelde energie-index van 1,13 (gelijk aan label A) in 2020 is de corporatie de sectorafpraak gemiddeld label B ver voorbij. De pragmatische aanpak in het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen heeft zijn vruchten afgeworpen. Woonstichting Langedijk kijkt goed naar de mogelijkheden en kiest per complex welke duurzaamheidsmaatregelen het beste passen. Daarnaast is ze zeer actief in het toepassen van isolatiemaatregelen en zonnepanelen. De kwaliteit van de woningen is gemiddeld goed.

De prestaties op het gebied van Sociaal-maatschappelijke opgaven beoordeelt de visitatiecommissie met een 7,5. De corporatie is haar afspraken op dit gebied nagekomen en heeft zich extra ingezet voor het goed beleggen van het Transferpunt, waar alle huisvestingsvragen met zorg in de regio samenkomen en verdeeld worden.

De ambities van Woonstichting Langedijk waardeert de visitatiecommissie met een 8. Woonstichting Langedijk heeft eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied en hoger liggen dan je van een corporatie van deze omvang mag verwachten. Daarnaast lukt het ook om het hoge ambitieniveau te laten passen bij het realisatievermogen (qua capaciteit en financieel) van de organisatie.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,8. De belanghebbenden zijn in zeer ruime mate tevreden over de prestaties van Woonstichting Langedijk. Er is alleen een lage waardering voor de communicatie richting leden van de Huurdersraad buiten de kerngroep.

Beschikbaarheid is gewaardeerd met een 7,3. Alle partijen geven aan dat Woonstichting Langedijk binnen de mogelijkheden heeft gedaan wat ze kon, maar dat het lastig was om bouwlocaties te krijgen. Bij de woningtoewijzing zouden de speciale regelingen voor doorstroming en loting volgens een paar belanghebbenden nog eens moeten worden bekeken op effectiviteit.

De prestaties op het gebied van Betaalbaarheid worden gewaardeerd met een 8,0, de belanghebbenden zijn zeer tevreden. In hun ogen doet Woonstichting Langedijk veel om de huren en woonlasten laag te houden en bij betalingsproblemen reageert ze heel sociaal en adequaat.

Duurzaamheid en woningkwaliteit is beoordeeld met een 7,9. Ook op dit prestatieveld waarderen alle belanghebbenden de prestaties heel positief. Woonstichting Langedijk heeft veel bereikt op het gebied verduurzaming en de belanghebbenden waarderen ook de woningkwaliteit heel positief. Ze zou meer aandacht kunnen besteden aan voorlichting aan bewoners over het gebruik van de installaties om meer effect te behalen.

Sociaal-maatschappelijke zorg is gewaardeerd met een 7,7. De huurders zijn tevreden over de inzet van Woonstichting Langedijk op dit gebied en geven aan dat de corporatie meer zichtbaar mag zijn in de wijk en bij overlast duidelijker kan communiceren dat eraan wordt gewerkt. De andere partijen geven aan heel tevreden te zijn over de inzet, het meedenken van de corporatie en de samenwerking.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 8,0 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Woonstichting Langedijk. De huurders geven aan dat de communicatie tussen de corporatie en de kerngroep van de Huurdersraad prima is, maar naar de rest van de Huurdersraad veel beter moet om hen betrokken te houden bij het werk als huurdersvertegenwoordiging. Alle partijen vinden de corporatie heel benaderbaar en zijn zeer tevreden over de communicatie en relatie.

De belanghebbenden geven een 7,9 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. Ze voelen zich zeer gehoord en zijn tevreden over hun invloed waar dat nodig en passend is.

De gemeente, Huurdersraad en de collega-corporatie zijn tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. De rol van Woonstichting Langedijk wordt positief gewaardeerd, ze neemt een actieve rol. Zelf vindt de corporatie dat het proces en de afspraken zelf in de loop der jaren aan kwaliteit hebben gewonnen.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 8.

Woonstichting Langedijk is een financieel gezonde corporatie. Zij heeft in haar ondernemingsplan Samen Wonen in Langedijk de betaalbaarheid voorop staan in de keuze voor de inzet van het vermogen. Daarnaast wordt ingezet op kwalitatief goede woningen, wat zichtbaar is in de investeringen in isolatie en duurzaamheid. Vanaf 2019 is er meer aandacht voor beschikbaarheid en uitbreiding van de woningvoorraad na 2021 gekomen. De corporatie wil de beheerskosten onder het landelijke gemiddelde houden. Ze scoort in de Aedes benchmark vanaf 2017 een 'B' voor de relatieve positie van de bedrijfslasten en in 2020 een 'A'. Woonstichting Langedijk opereert binnen de ratio's van Aw en WSW.

In het financieel jaarverslag geeft Woonstichting Langedijk aan dat ruim de helft van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is vastgelegd in de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende middelen zijn ingezet voor (vervangende) nieuwbouw, onderhoud en verduurzaming.

In de meerjarenbegrotingen en strategische notities worden scenarioberekeningen gemaakt. Naast de gevoeligheid voor externe financiële parameters zijn ook de effecten van volkshuisvestelijke keuzes doorgerekend. Daarbij is in 2020 ook een doorkijk tot 2050 meegenomen. De nu voorziene plannen kunnen binnen de geldende WSW-normen worden gerealiseerd. Bij investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden naast de financiële rendementscriteria ook de volkshuisvestelijke criteria en doelstellingen meegewogen.

De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Langedijk (de visie op) de inzet van het vermogen op basis van scenarioanalyses concreet heeft ingevuld door keuzes te maken welk deel van het vermogen ingezet zal worden voor de verschillende maatschappelijke prestaties.

Governance

De prestaties op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeelt met een 7,2

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 8. De strategievorming beoordeelt de commissie met een 8. Vóór de visitatieperiode heeft Woonstichting Langedijk (toen nog Woningbouwvereniging Langedijk) haar visie vastgelegd in haar beleidsplan 2016-2021 *Samen Wonen in Langedijk*. Dit is tot stand gekomen met veel inbreng van bewoners, medewerkers en belanghebbenden. De visie is in *Samen Wonen in Langedijk* vertaald in vijf thema's: prettig wonen, voldoende en passend woningaanbod, betaalbaar wonen, duurzaam wonen en betrokken en vitale organisatie. Deze hoofdthema's heeft de corporatie vertaald in doelstellingen. De jaarlijkse (sub-) doelstellingen, activiteiten en projecten op de strategische doelen zijn jaarlijks in een activiteitenplan opgenomen, de basis voor de (meerjaren-) begroting. Wat Woonstichting Langedijk volkshuisvestelijk wil bereiken is vastgelegd in de portefeuillestrategie. Daarnaast is onder meer het huurbeleid in afzonderlijke beleidsnotities verder concreet gemaakt. De commissie constateert dat de te behalen maatschappelijke prestaties in de plandocumenten merendeels SMART worden gemaakt. Een klein deel is naar de aard van het doel meer intentioneel geformuleerd.

Het onderdeel sturing waardeert de visitatiecommissie met een 8. Woonstichting Langedijk volgt per vier maanden de voortgang en maakt eens per jaar de balans op in het jaarverslag. In de jaarverslagen en de viermaandsrapportages wordt de voortgang op de realisatie van de strategische doelstellingen consequent gerapporteerd. De voortgang van de prestatieafspraken heeft Woonstichting Langedijk niet in deze rapportages opgenomen. De bijsturingmaatregelen naar aanleiding van deze rapportages kunnen explicieter worden gemaakt. Grote(re) bijstellingen van het beleid en de doelen worden in separate beleidsdocumenten vastgelegd, en van daaruit naar de activiteitenplannen en (meerjaren-)begrotingen vertaald. De laatste jaren vindt in het najaar een BOT (Benen op Tafel) overleg van de RvC en het management plaats waarin strategische ontwikkelingen worden doorgesproken.

De maatschappelijke oriëntatie van de raad is gewaardeerd met een 6. In de gesprekken in de raad brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. Verder worden regionale en landelijk politieke ontwikkelingen op de voet gevolgd. Structureel contact met gemeentelijke bestuurders is er niet, dat vindt de RvC een aangelegenheid van de bestuurder. De raad houdt overleggen met de Huurdersraad en met de OR. De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in 2019 en 2020 meer aandacht gekregen voor en besteed aan de maatschappelijke prestaties van Woonstichting Langedijk en haar eigen maatschappelijke oriëntatie. Daarbij zal de raad naar de toekomst toe moeten blijven toetsen hoe zij dit samen met de organisatie vorm kan geven. Onder meer door een gezamenlijke visie op toezicht en besturen vast te leggen.

Voor de externe legitimatie en openbare verantwoording krijgt Woonstichting Langedijk een 7,5. De externe legitimatie wordt gewaardeerd met een 8. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonstichting Langedijk goed extern gelegitimeerd is. Zij heeft een breed netwerk waarin ze samenwerkt met veel partijen en ze wordt door haar partners gewaardeerd om haar open houding. Woonstichting Langedijk is dikwijls de aanjager van vernieuwing of beleidsontwikkeling, zoals binnen de samenwerking in de regionale woningmarkt. Met (de kerngroep van) de Huurdersraad heeft zij een goede samenwerking. Woonstichting Langedijk betreft ook andere partners in onder meer zorg- en welzijn bij de totstandkoming en toetsing van haar beleid. Zij zoekt actief de samenwerking met andere woningcorporaties uit de regio op.

De openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie met een 7 gewaardeerd. De jaarverslagen hebben allemaal op de eerste pagina's een korte samenvatting in vorm van overzichtelijke infographics. De infographic van het meest recente jaarverslag is direct zichtbaar op de prettig toegankelijke website, de jaarverslagen zelf zijn te downloaden.

Verhuurbaarheid
Verantwoordelijk
SOCIAAL
Betrokken
Thuis
Sociale*huur

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Woonstichting Langedijk bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Woonstichting Langedijk komt voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken met de gemeente Langedijk. Daarmee zijn dit de prestatievelden:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid;
- duurzaamheid en woningkwaliteit;
- sociaal-maatschappelijke opgaven.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Woonstichting Langedijk haar eigen beeld over haar functioneren op de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- het oordeel van visitatiecommissie;
- de opgaven en de prestaties;
- het zelfbeeld van Woonstichting Langedijk.

De feitelijke prestaties van Woonstichting Langedijk zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per prestatieveld. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Woonstichting Langedijk een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de afgesproken prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, actieve wijze van handelen, complexiteit van de opgave en creativiteit in realiseren van de opgave. Wanneer Woonstichting Langedijk de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafspraken en wanneer niet of onvoldoende is gehandeld om de prestaties te realiseren. De minpunten worden toegelicht.

In paragraaf 7 is aangegeven in welke mate de ambities van Woonstichting Langedijk passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Het bezit van Woonstichting Langedijk is gelegen in gemeente Langedijk. De gemeente bestaat uit zes dorpskernen met een van oorsprong lintvormige structuur: Sint Pancras, Koedijk, Oudkarspel, Noord- en Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk. Wegens de aanstaande samenvoeging van de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard en de nieuwbouwplannen van de Woonstichting in Heerhugowaard zijn ook cijfers van deze gemeente opgenomen in de onderstaande tabel.

Gemeente	Aantal inwoners	Ontwikkeling inwoners*	% sociale huur	Soc huur WSL	Gem. WOZ-waarde	Gem. inkomen*
Langedijk	28.327	25%	20%	1500	293.000	27.000
Heerhugowaard	58.389	52%	22%	-	252.000	25.800

* Ontwikkeling aantal inwoners sinds 1995

Bron: allecijfers.nl

Het aantal inwoners in de gemeente Langedijk nam vanaf 1995 met 25% toe tot 28.327 in 2021. In Heerhugowaard was de toename maar liefst 52%. Het gemiddelde inkomen ligt boven het landelijk gemiddelde van €24.000 per inwoner en er zijn in beide gemeenten relatief weinig huishoudens onder of rond het sociaal minimum (4% ten opzichte van 7% landelijk). De gemiddelde WOZ-waarde is de afgelopen 15 jaar gestegen, in Langedijk met 16% en in Heerhugowaard met 33%. In Langedijk is 74% van de woningen een koopwoning (waarvan een klein deel valt in de Koopgarant-portefeuille van Woonstichting Langedijk), het landelijk gemiddelde ligt op 57%.

De regio West-Friesland, waarin de gemeente Langedijk gelegen is, is populair onder woningzoekenden. Waar in het verleden nog krimp werd voorspeld zijn de verwachtingen inmiddels bijgesteld: naar verwachting groeit de bevolking tot 2040 en ook daarna neemt het aantal huishoudens toe door gezinsverdunding. De vraag naar woningen is groot, en het aantal beschikbare bouwlocaties is klein. De gemiddelde inschrijfduur voor een corporatiewoning was in 2020 8,2 jaar, de gemiddelde zoektijd 2,4 jaar, de slaagkans onder actief woningzoekenden was 10%. Beschikbaarheid van woningen is de grootste opgave in het gebied. In het Regionaal Actieprogramma is opgenomen dat er in de gemeente Langedijk 1390 woningen bijgebouwd moesten worden in de periode 2010-2020.

In de Woonvisie 2014-2030 heeft de gemeente Langedijk niet een specifiek aantal extra woningen voor de periode 2020-2030 uitgewerkt. Ze gaat uit van een minimum aantal van 1910 woningen dat tot 2030 aan de woningvoorraad toegevoegd moet worden. 30% van alle nieuwbouw dient in de categorie betaalbaar te vallen. In de woonvisie is door middel van een 12-stappen plan speciale aandacht voor het huisvesten van jongeren. Dit plan omvat maatregelen om doorstroming te bevorderen, het aantrekkelijk te maken een kleine woning te huren (met behoud van inschrijfduur) en een nadruk op nieuwbouw. Daarnaast wordt er gesignaleerd dat er door extramuralisering van de zorg meer woningen nodig zijn voor deze doelgroep.

Langedijk heeft een relatief groot aantal eengezinswoningen. Dit is ook zichtbaar in het bezit van Woonstichting Langedijk, dat voor 64% bestaat uit dit type woningen. Door vergrijzing en ontgroening groeit de behoefte aan woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens. Niet alleen het aantal woningen, maar ook het type woning is dus een opgave in de regio.

Het gehele woningbezit van Woonstichting Langedijk is na 1945 gebouwd. 70% van het bezit is van na 1975. Door het relatief jonge bezit is de opgave op gebied van woningkwaliteit beperkt.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd.

Woonstichting Langedijk maakt vanaf 2017 jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente Langedijk, de Huurdersraad, collega corporatie Woonwaard en haar huurdersvertegenwoordiging. De ambtelijke organisaties van de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard zijn sinds 2020 samengevoegd, de bestuurlijke samenvoeging volgt in 2022. In 2020 zijn de prestatieafspraken al met de twee gemeenten gezamenlijk gemaakt. Dit zijn prestatieafspraken voor vier jaar, waarbij elk jaar een jaarschijf wordt vastgesteld.

Jaarlijks worden afspraken gemaakt over de volgende vier prestatievelden:

- beschikbaarheid;
- betaalbaarheid;
- duurzaamheid en woningkwaliteit;
- sociaal-maatschappelijke opgaven.

Alle volkshuisvestelijke thema's komen in de prestatieafspraken aan de orde. In die zin zijn de afspraken volledig.

De structuur is elk jaar hetzelfde. Elk onderwerp begint met een ambitie waarin partijen met elkaar uitspreken welke prestaties zij uiteindelijk willen bereiken. Deze ambitie blijft over de jaren stabiel en grotendeels woordelijk hetzelfde. Daarna wordt de koppeling gemaakt met de woonvisie, door in de prestatieafspraken op te nemen wat er in de woonvisie wordt gezegd over het betreffende onderwerp. Dan volgen de kaderafspraken en de prestatieafspraken. De kaderafspraken zijn uitgangspunten van waaruit de partijen willen handelen. De kaderafspraken worden elk jaar aangevuld met recente ontwikkelingen en geactualiseerd waar dat nodig is (bijvoorbeeld bijstellingen van de cijfers). Ook worden sommige kaderafspraken gedurende de visitatieperiode geconcretiseerd. Een mooi voorbeeld hiervan is de kaderafpraak over de te verkopen woningen, waaraan in 2019 een concreet getal werd gekoppeld dat in 2020 werd bijgesteld. Als laatste worden de prestatieafspraken opgesomd. Dit zijn concrete afspraken die in het betreffende jaar gerealiseerd dienen te worden.

Opvallend is dat ook de keuzes die Woonstichting Langedijk maakt in de besteding van het vermogen, zijn opgenomen in de prestatieafspraken. Daar is de corporatie transparant over.

Waar het de prestaties van de corporaties betreft zijn deze afspraken meetbaar geformuleerd, en daarmee is de realisatie makkelijk te volgen. De prestatieafspraken waar de gemeente uitvoering aan moet geven zijn minder concreet geformuleerd, zoals bijvoorbeeld 'de gemeente zorgt voor een effectieve aanpak' of 'de gemeente zal zich inspannen'. Rondom het thema beschikbaarheid en het vinden van geschikte bouwlocaties zijn er tot 2020 geen afspraken gemaakt. In 2020 is in de prestatieafspraken opgenomen dat bij een bepaalde inschrijf- en zoektijd de gemeente zich zal inspannen om de corporaties een ontwikkelpositie te bieden. Dit is geen resultaatafpraak maar een inspanningsverplichting.

De inbreng van de Huurdersraad is weinig zichtbaar in de prestatieafspraken. Zij neemt een kleine rol in het voorlichten van huurders in het duurzaamheidsdossier, maar verder zijn er geen afspraken aan de Huurdersraad gekoppeld. De Huurdersraad is geen formeel rechtspersoon, maar bestaat uit betrokken huurders die graag op een bepaald thema meedenken. De kerngroep is een groep huurders die zich ook bezighoudt met de jaarlijkse prestatieafspraken. Woonstichting Langedijk heeft gedurende de visitatieperiode energie gestoken in de ondersteuning van deze kerngroep (en de gehele Huurdersraad) waardoor de Huurdersraad meer als volwaardig deelnemer aan het tripartite overleg kan deelnemen.

Jaarlijks worden de prestatieafspraken gemonitord. Van elke afspraak aangegeven of deze wel, niet of deels gerealiseerd is en waar van toepassing wordt een nadere toelichting gegeven. De monitoring volgt de prestatieafspraken, maar geeft geen reflectie op het behalen van de ambitie en/of de invulling van de woonvisie. De prestatieafspraken worden aan de hand van de monitoring jaarlijks geëvalueerd tijdens het bestuurlijk overleg, hiervan wordt geen verslag gemaakt.

Samenvattend zijn alle relevante onderwerpen opgenomen, en wordt de voortgang van de afspraken goed in de gaten gehouden. Waar nodig worden afspraken bijgesteld. Opvallend is dat de afspraken grotendeels concreet en meetbaar zijn geformuleerd, maar dat bij de afspraken waaraan de gemeente uitvoering moet geven dit minder vaak het geval is. De wederkerigheid van de afspraken kan verder worden verbeterd.

3.3 Beschikbaarheid

Rond Beschikbaarheid zijn over de volgende onderwerpen afspraken in de prestatieafspraken met de gemeenten geformuleerd:

- uitbreiding voorraad;
- terugkoop en verkoop woningen;
- toewijzen.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,7 toe voor de prestaties van Woonstichting Langedijk op het gebied van Beschikbaarheid. Woonstichting Langedijk realiseert de opgaven en ambities zeer goed. De belanghebbenden en ook Woonstichting Langedijk waarderen de prestaties minder hoog, omdat de opgave in de regio groot blijft. Desalniettemin heeft Woonstichting Langedijk haar afspraken en ambities ruimschoots overtroffen.

Woonstichting Langedijk heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven), en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Uitbreiding voorraad: 9

- In 2018 sprak Woonstichting Langedijk af per jaar gemiddeld 20 woningen toe te voegen. Deze afspraak is ruimschoots overtroffen, niet alleen door nieuwbouw (33 woningen in 2018, 36 woningen in 2019) maar ook door de aankoop van 55 woningen aan het Dr. Manjoeroplantsoen van een zorgcentrum. Dit vanuit het volkshuisvestelijk belang om deze 55 woningen voor de doelgroep beschikbaar te houden.
- De corporatie heeft in de visitatieperiode zich erg ingespannen om bouwgronden te verkrijgen. De Woonstichting heeft de aanstaande samenvoeging met de gemeente Heerhugowaard aangegrepen om binnen de grenzen van Heerhugowaard ontwikkelposities te vergaren. Dit heeft geresulteerd in plannen voor 128 woningen, een flink aantal gezien de beperkte omvang van de corporatie.

Woonstichting Langedijk presteert op dit onderwerp zeer goed. Ze maakte zich hard voor de sociale woningbouw in Langedijk en Heerhugowaard en realiseerde 124 extra woningen door aankoop of nieuwbouw. Dat is bijna 10% van de totale omvang van de corporatie. Deze uitzonderlijke prestatie verdient drie pluspunten.

Terugkoop en verkoop woningen: 8

- Wegens de grote inzet op Koopgarant woningen in het verleden heeft Woonstichting Langedijk een grote Koopgarant portefeuille. Bij het afbouwen hiervan benut de Woonstichting de mogelijkheid om haar woningbezit te vernieuwen. Vanuit de filosofie dat het terugkopen van een woning niets toevoegt aan de sociale woningmarkt worden veel van deze woningen weer

verkocht, waardoor investeringsruimte vrij komt om nieuwe, passendere woningen toe te voegen aan het bezit.

- Woonstichting Langedijk heeft veel grote eengezinswoningen. Een deel hiervan wil ze verkopen, omdat ze ziet dat de behoefte aan deze woningen zal afnemen. Door middel van verkoop van deze woningen financiert de corporatie het bouwen van appartementen, waaraan meer behoefte ontstaat.

Woonstichting Langedijk realiseert haar afspraken op dit terrein goed. Ze gebruikt terugkoop/verkoop om haar bezit passender te maken bij de wensen van de doelgroep. Ze heeft een proactieve houding ten aanzien van de Koopgarant-portefeuille. Hiervoor krijgt de corporatie twee pluspunten.

Toewijzen: 9

- Volgens afspraak brengt Woonstichting Langedijk periodiek de woningbehoefte in kaart.
- De corporatie sprak af gemiddeld minimaal 100 woningen per jaar toe te wijzen. Dit getal is gebaseerd op de natuurlijke mutaties aangevuld door nieuwbouwwoningen die kunnen worden toegewezen. De natuurlijke mutatie van woningen is moeilijk beïnvloedbaar, daarom zet de Woonstichting hoog in op nieuwbouw. Door verminderde verhuisbewegingen in 2020 (te wijten aan de covid-19 pandemie) is in 2020 het streefgetal 100 niet behaald.
- Woonstichting Langedijk heeft zich enorm ingespannen om in de nieuwe huisvestingverordening meer mogelijkheden op te nemen rond het toewijzen van woningen. Zo kreeg ze voor elkaar dat woningen met voorrang kunnen worden verhuurd aan jongeren onder de 23 jaar, woningen via loting te verdelen en mensen die niet passend wonen en bij verhuizing een woning achterlaten met voorrang te laten doorstromen.

Woonstichting Langedijk realiseert haar afspraken op dit terrein zeer goed. Ze realiseert haar afspraken niet alleen zoals van een corporatie van haar omvang verwacht mag worden, maar acteert binnen het netwerk met (veelal veel grotere) woningcorporaties in de regio als voortrekker op het gebied van vernieuwingen in het regionale toewijzingsbeleid. Hiervoor krijgt de corporatie drie pluspunten.

3.3.2 Zelfbeeld over Beschikbaarheid¹

Woonstichting Langedijk beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 7 en het gewenste cijfer is een 9. De corporatie vindt dat ze niet helemaal tevreden kan zijn omdat de vraag naar woningen steeds groter wordt. Desondanks is ze tevreden over hoe ze haar nieuwbouwambities gerealiseerd heeft. Ook is ze trots op de verbeterde mix van type woningen dat door verkoop en nieuwbouw is gerealiseerd. De medewerkers in de organisatiedialoog zijn trots op de aanpassingen in de huisvestingsverordening, waardoor doorstromen makkelijker is geworden. Wel wordt er opgemerkt dat er te weinig woningen in het lagere huursegment beschikbaar komen voor jongeren.

3.4 Betaalbaarheid

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- huurbeleid;
- huurachterstanden.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,5 toe voor de prestaties van Woonstichting Langedijk op het gebied van Betaalbaarheid.

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

Woonstichting Langedijk heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met opbrengsten uit gesprekken.

Huurbeleid: 8

- Woonstichting Langedijk voerde in 2017 de laatste inkomensafhankelijke huurverhoging door. Daarnaast kregen dat jaar 100 huishoudens een huurverlaging aangeboden, in 58 gevallen werd de huur ook daadwerkelijk verlaagd. De prijs/kwaliteit kwam hiermee voldoende in balans, waarna de corporatie ervoor koos om vanaf 2019 een gelijke huurverhoging door te voeren voor alle huurders, die maximaal het inflatiepercentage betrof. In de praktijk bleef de corporatie daar een procentpunt onder.
- De gemiddelde streefhuur van de woningen ligt rond de 65% maximaal redelijk, ondanks de verhoging die is doorgevoerd om aan de nieuwbouwoopgave te kunnen voldoen flink lager dan het regionaal gemiddelde van 72%. Hiermee voldoet de corporatie aan haar eigen ambitie op het prestatieveld betaalbaarheid.
- Daarnaast spande Woonstichting Langedijk zich in om de woonlasten inzichtelijk te krijgen binnen het regionale woonruimteverdeelsysteem. Ook hierin speelde ze een grotere rol dan je van een kleine corporatie zou verwachten.
- In het begin van de corona periode besloot Woonstichting Langedijk om de huurverhoging van 2,6% naar 1,6% te verlagen.

Woonstichting Langedijk heeft de afspraken goed gerealiseerd. De afspraken over de betaalbaarheid werden zeer ruim gerealiseerd en ze zette zich in voor inzicht in woonlasten in het woonruimteverdeelsysteem.

Huurachterstand: 9

- Doordat de corporatie klein van omvang is staan de medewerkers dicht bij de huurders. In het geval van huurachterstand wordt er bij de eerste maand huurachterstand direct contact opgenomen. Deze vroeg-erop-af methode zorgde ervoor dat er in 2017 en 2020 geen huisuitzettingen zijn geweest. In de overige jaren was het aantal huisuitzettingen zeer beperkt.
- Naast het vroeg-erop-af beleid levert de corporatie veel maatwerk. Ze bekijkt elke situatie om te beoordelen wat er mogelijk is om de huurder te ondersteunen. Dat leidt in sommige gevallen tot initiatief bij de huurder om contact op te nemen met de corporatie als er een betaalachterstand dreigt.
- Het percentage huurachterstand neemt tijdens de visitatieperiode af van 0,4% in 2017 naar 0,31% in 2019. In 2020 (het coronajaar) is het percentage iets hoger: 0,6%.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woonstichting Langedijk als zeer goed. Naast het voeren van een sociaal huurbeleid realiseerde ze bijzonder weinig huisuitzettingen door het vroeg-erop-af beleid en door maatwerk. Hiervoor krijgt Woonstichting Langedijk drie pluspunten.

3.4.2 Zelfbeeld over Betaalbaarheid

Woonstichting Langedijk scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld met een 8, dit is tevens het gewenste cijfer. De corporatie vindt dit onderwerp erg belangrijk, of zoals ze het zelf verwoord: "hier zijn we van". Het meest trots is ze op het ontbreken van huisuitzettingen in 2020, het eerste jaar van de Corona-crisis. Ze is heel tevreden over wat ze doet op gebied van betalingsregelingen en het maatwerk daarin. De medewerkers in de organisatiedialoog vullen aan dat de prijs/kwaliteit van de woningen van de Woonstichting erg gunstig is, daar zijn ze blij mee. Een medewerker geeft aan dat ze zich erg vrij voelt om de huurder te faciliteren als het gaat om het oplossen van betalingsproblematiek, dat ervaart ze als erg prettig.

3.5 Duurzaamheid en woningkwaliteit

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- duurzaamheid;
- woningkwaliteit.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,5 toe aan de prestaties van Woonstichting Langedijk op het gebied van Duurzaamheid en woningkwaliteit. Woonstichting Langedijk presteert zeer goed op dit prestatievelde.

Woonstichting Langedijk heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6, aangevuld met informatie uit gesprekken.

Duurzaamheid: 9

- Op het gebied van duurzaamheid is Woonstichting Langedijk een koploper. De sectorafspraken gemiddeld label B in 2021 laat ze ver achter zich: 88% van de woningen heeft inmiddels een label A of B. De gemiddelde energie index bedraagt 1,13 in 2020, goed voor een gemiddeld label A.
- De corporatie bouwt volgens afspraak vanaf 2017 gasloos. Ze bekijkt de huidige technieken pragmatisch. Zo bouwde de corporatie een aantal energie neutrale woningen, maar werkte ze ook met infrarood panelen en zijn er een aantal woningen aangesloten op een warmtenet. Daarnaast plaatste ze warmtepompen en bouwde ze twee complexen all electric. Behalve het uitproberen van al deze technieken start de Woonstichting in 2021 met twee pilot woningen: oudere woningen die van het gas afgehaald worden en waar de corporatie informatie zal verzamelen over de mogelijkheden, de kosten, het energieverbruik en het wooncomfort. Hiertoe zijn huurders gekozen die aan dit project mee willen werken.
- Wat betreft de warmtetransitie heeft Woonstichting Langedijk enigszins last van de wet van de remmende voorsprong. Doordat de corporatie vroeg is begonnen met het nemen van duurzaamheidsmaatregelen en de technologische ontwikkeling daarna is doorgegaan, zijn de genomen maatregelen niet altijd genoeg om de warmtetransitie te realiseren. Woonstichting Langedijk bekijkt de technische mogelijkheden maar zal in de warmtetransitie niet vooroplopen. Ze is in gesprek met haar belanghebbenden om wensen en mogelijkheden in kaart te brengen. Hiermee voldoet de corporatie aan haar eigen ambitie.
- Woonstichting Langedijk plaatst tegen een vergoeding van 10 euro per maand zonnepanelen, die vervolgens maandelijks gemiddeld 20 euro opleveren voor de huurder, waardoor de woonlasten van de woning omlaaggaan. De Woonstichting plaatst standaard zes panelen, in de meeste gevallen meer dan voldoende om aan de energiebehoefte van de huurder te voldoen.

Woonstichting Langedijk heeft zeer goede prestaties geleverd op dit gebied. Ze realiseerde en overtrof de (sector)afspraken in ruime mate. Dat levert drie pluspunten op.

Woningkwaliteit: 8

- Woonstichting Langedijk is op het gebied van onderhoud zeer actief geweest. In de relatief nieuwe bestaande voorraad paste ze op grote schaal vloer-, dak- en spouwisolatie toe, plaatste ze op meer dan een derde van het bezit zonnepanelen en verving ze op aanvraag badkamers, keukens en toiletten.
- In vier jaar tijd heeft de Woonstichting veel van haar woningen aangepakt en door middel van onderhoud het wooncomfort verbeterd. Hiermee voldeed de corporatie aan haar eigen ambitie.
- Bij gespikkeld bezit biedt de Woonstichting particuliere eigenaren de mogelijkheid om mee te profiteren van het schaalvoordeel bij het planmatig onderhoud.

Woonstichting Langedijk heeft haar ambities op het gebied van woningkwaliteit ruim gerealiseerd en presteert daarmee goed.

3.5.2 Zelfbeeld over Duurzaamheid en woningkwaliteit

Woonstichting Langedijk scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8, en een 9 als gewenste cijfer. Ze is trots op wat ze al bereikt heeft, maar ziet ook de opgave van de toekomst: niet alleen verwarmen maar ook het kunnen koelen van woningen en het beperken van wateroverlast. De medewerkers zijn trots op de pragmatische houding van de corporatie, niet verduurzamen om bovenaan de lijstjes te komen, maar verduurzamen voor de huurder. Ze geven aan dat de corporatie meer had kunnen doen in het informeren en voorlichten van huurders over hun installaties en duurzaam gedrag.

3.6 Sociaal-maatschappelijke opgaven

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- wonen, zorg en bijzondere doelgroepen;
- leefbaarheid;
- klantvisie.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Woonstichting Langedijk op het gebied van Sociaal-maatschappelijke opgaven. Woonstichting Langedijk realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt goed.

Woonstichting Langedijk heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen: 8

- Woonstichting Langedijk sprak af om woningen op verzoek van de huurder op te plussen waardoor huurders langer thuis kunnen wonen. De corporatie realiseerde deze afspraak. Elk jaar werden tussen de 3 en 31 woningen opgeplust.
- De corporatie voldeed aan alle taakstellingen vanuit de gemeente (statushouders) en het Pact Wonen met Ondersteuning.
- Om de afspraak ook jonge statushouders een plek te geven in Langedijk na te komen, stelde Woonstichting Langedijk een jongerenwoning beschikbaar waar ze minderjarige asielzoekers plaatste die worden begeleid door een zorgorganisatie.
- Om de mogelijkheden voor een nieuw woonzorgconcept te verkennen heeft de Woonstichting een onderzoek uitgevoerd in complex Westerverne, waaruit bleek dat er naar tevredenheid gewoond kon worden in combinatie met zorg. De corporatie heeft de bewonerscommissie ondersteund in het verder professionaliseren en het organiseren van activiteiten in de ontmoetingsruimte.
- Woonstichting Langedijk heeft zich ingespannen om de toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen te structureren waardoor de regionale taakstelling beter kan worden gehaald en om het Transferpunt, waar zorgvragen samenkomen en verdeeld worden over de regio, op een goede plek in de regio te beleggen.

Woonstichting Langedijk presteert volgens opgaven, en zette zich extra in om het Transferpunt beter te beleggen. Dit onderwerp krijgt twee pluspunten.

Leefbaarheid: 7

- Woonstichting Langedijk realiseert de afspraken op dit gebied. Zo maakte ze achterpaden schoon, verwijderde ze groenaanslag en leverde ze een bijdrage aan klussen die vrijwilligers van Wonen plus Welzijn uitvoeren bij huurders.
- Daarnaast maakte de corporatie in coronatijd gebruik van een wooncoach, die naast het uitvragen van eventuele verhuishwensen ook contact maakte met huurders in een moeilijke tijd. Dit is door huurders zeer gewaardeerd.

Woonstichting Langedijk realiseert haar afspraken en presteert ruim voldoende.

Klantvisie: niet te beoordelen

- In 2020 nam de Woonstichting zich voor om een klantvisie op te stellen om dichterbij de huurder te komen en beter te kunnen voldoen aan de behoeften van de klant. Ook tijdens de visitatieperiode kwam dit thema regelmatig naar voren. Omdat het te vroeg is om de uitwerking hiervan te kunnen beoordelen onthoudt de visitatiecommissie zich van een oordeel op dit thema.

3.6.2 Zelfbeeld over Sociaal-maatschappelijke opgaven

Woonstichting Langedijk geeft zichzelf een 7 voor haar prestaties op dit gebied en had zichzelf graag een 8 kunnen geven. De medewerkers waren erg blij met de wooncoach die in 2020 tijdelijk in dienst is geweest. Een aantal vindt dat Woonstichting Langedijk tijdens de corona-crisis toch meer zichtbaar had moeten zijn in de wijk. Een enkeling constateert dat hoewel de corporatie erg betrokken is en maatwerkoplossingen biedt bij problemen ze best proactiever op kan treden zodat ze nog laagdrempeliger wordt.

3.7 Ambities

Het ijkpunt voor de beoordeling van de ambities is dat Woonstichting Langedijk haar eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Woonstichting Langedijk heeft haar eigen ambities en doelstellingen geformuleerd in *Samen wonen in Langedijk 2016-2021*. Ze kiest hierin voor de volkshuisvestelijke thema's:

- prettig wonen;
- voldoende en passend woningaanbod;
- betaalbaar wonen;
- duurzaam wonen.

De ambities zijn vervolgens uitgewerkt in een aantal beleidsnotities en -plannen zoals het portefeuilleplan in 2016 en 2019, het verkoopbeleid (2019) en het huurbeleid (2019). Daarnaast heeft Woonstichting Langedijk bijgedragen aan regionale convenanten zoals de Pact Wonen en Ondersteuning en het Samenwerkingsconvenant met het Zorg- en Veiligheidshuis, deze stukken beschouwt Woonstichting Langedijk als zijnde haar ambitie op deze thema's. De ambitie van de corporatie staat in al deze stukken beschreven.

De ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities worden concreet gemaakt in de prestatieafspraken. Hierin is een grote nadruk te zien op de beschikbaarheid van woningen, de belangrijkste opgave in het werkgebied. Woonstichting Langedijk bekijkt continu haar mogelijkheden om meer sociale huurwoningen te realiseren in de regio en betreft de gemeente daar nadrukkelijk bij. Daarnaast zijn betaalbaarheid en duurzaamheid belangrijke thema's in het werkgebied, en ook daar zijn de ambities van de Woonstichting groot. Op sociaal-maatschappelijke thema's formuleert de corporatie geen klinkende ambities, maar doet ze wat ze in haar convenanten heeft afgesproken. Dat past ook bij het Langedijkse, waar de leefbaarheid gemiddeld genomen goed is.

Het is bijzonder dat een kleine corporatie zoals Woonstichting Langedijk op drie thema's waar veel investeringskracht mee gemoeid is de lat voor zichzelf hoog leg zonder zichzelf voorbij te lopen. De ambities passen niet alleen goed bij de opgaven in het werkgebied, maar ook bij de realisatie- en investeringskracht van de organisatie.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonstichting Langedijk met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft eigen ambities geformuleerd die goed passen bij de opgaven in haar werkgebied. Ze krijgt twee pluspunten omdat de ambities op drie belangrijke volkshuisvestelijke thema's hoger liggen dan haar logische aandeel van de opgave. Ook is er een nauwe aansluiting tussen de ambities en de prestatieafspraken.

3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Woonstichting Langedijk als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eendoordeel
Presteren naar opgaven			
• Beschikbaarheid	8,7	8,3	75%
• Betaalbaarheid	8,5		
• Duurzaamheid en woningkwaliteit	8,5		
• Sociaal-maatschappelijke opgaven	7,5		
Ambities		8	25%
Eendoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		8,2	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Langedijk en 4 personen van de Huurdersraad (die tevens de werkgroep Prestatieafspraken vormen). Daarnaast is er één belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren 3 ambtenaren van de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard, 10 huurders, 3 collega-corporaties, 2 vertegenwoordigers van een onderhoudsbedrijf, 1 makelaar, 2 vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, een leverancier van het warmtenet, een projectleider van het Veiligheidshuis, een gerechtsdeurwaarder en twee adviseurs aanwezig.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en de dialoog. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het visitatiestelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' laten we buiten beschouwing bij de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan. Bij de dialoog met belanghebbenden zijn bij de tevredenheid over de relatie en communicatie en over invloed op het beleid de cijfers voor gewenst niet gevraagd in verband met tijdgebrek.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonstichting Langedijk

Woonstichting Langedijk noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- de Huurdersraad;
- de gemeente Dijk en Waard (zoals Langedijk en Heerhugowaard na de samenvoeging heten);
- welzijnsorganisatie Wonen plus Welzijn;
- zorgorganisaties zoals Parlan en Esdege Reigersdaal;
- de corporaties Woonwaard, Van Alckmaer, Kennemerwonen en Wooncompagnie.

De Huurdersraad is de gesprekspartner namens de huurders voor Woonstichting Langedijk. De Huurdersraad is (nog) geen formele huurdersbelangenorganisatie van Woonstichting Langedijk. Binnen de Huurdersraad functioneren een aantal werkgroepen die besluiten nemen namens de Huurdersraad over het onderwerp dat door de werkgroep is opgepakt. De werkgroep Prestatieafspraken is de partner in het tripartite overleg met de gemeente. Er is in de loop van de tijd een kerngroep ontstaan die op bestuurlijk niveau het contact met de corporatie onderhoudt. Die groep heeft dezelfde samenstelling als de werkgroep Prestatieafspraken.

Voor de gemeente Langedijk is Woonstichting Langedijk een belangrijke partner. Er is er regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg. Daarnaast is er regelmatig informeel overleg. In Langedijk bezit Woonstichting Langedijk het grootste deel van de sociale huurwoningen.

Woonstichting Langedijk werkt regelmatig samen met Wonen plus Welzijn op het gebied van welzijn, leefbaarheid, begeleiding en participatie van bewoners.

De zorgpartijen Parlan en Esdege Reigersdaal huren woningen van Woonstichting Langedijk voor haar cliënten.

De corporatie Woonwaard is de belangrijkste partner bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven in Langedijk. Met Van Alckmaer, Kennemerwonen en Wooncompagnie wordt regionaal samengewerkt.

4.2 Beschikbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,0	8,4
Gemeente	7,3	8,3
Overige partijen	7,5	8,5
Gemiddeld	7,3	8,4

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonstichting Langedijk op Beschikbaarheid als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,3 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 8.

De huurders geven Woonstichting Langedijk een 7,0. Ze zijn tevreden over de inzet op beschikbaarheid, maar constateren ook dat de behoefte aan woningen groot is, zeker voor ouderen en jongeren. Ze zijn positief over de initiatieven op het gebied van doorstroming en de manier waarop Woonstichting Langedijk de schaarse mogelijkheden voor nieuwbouw aangrijpt. Een aantal huurders is van mening dat de doorstromingsmaatregel “van groot naar klein” niet goed werkt omdat ouderen dan voor de kleinere woning (veel) meer huur moeten betalen en er daarom in de grotere woning blijven wonen.

De gemeente waardeert de prestaties met een 7,3. Ze geeft aan dat Woonstichting Langedijk als kleine corporatie goed heeft gepresteerd en gedaan heeft wat ze kan. Ze geeft aan dat voor nieuwbouw in de gemeente Langedijk weinig ruimte is, zowel door provinciale beperkingen als door eisen van de gemeente om de lintbebouwing van het dorp zoveel mogelijk in stand te houden. Het is positief dat de corporatie dan wel inspringt op kleinschalige mogelijkheden zoals de 9 studio's in Fameus, een zichtbepalend pand in het dorp. Ze zorgt ook voor zoveel mogelijk passende woningen, onder andere met behulp van de koopgarant-formule. Een ambtenaar is persoonlijk van mening dat woningen niet door loting moeten worden toegewezen omdat het een schaars product betreft waarvoor mensen lang op de wachtlijst staan.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,5. Ze zijn tevreden over de prestaties en inzet van de corporatie op het gebied van uitbreiding van de woningvoorraad.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,3 toe aan de prestaties van Woonstichting Langedijk. De gewenste waardering is 8,4. De huurders zouden graag meer aandacht voor uitbreiding van de woningvoorraad met alternatieven zoals tiny houses of tijdelijke woonruimtes willen zien en iets meer druk op de gemeente om grond ter beschikking te stellen. Ook kan er meer maatwerk worden geleverd om mensen meer passend te laten wonen. De gemeente geeft aan dat ze ook graag contact heeft als de corporatie grond op het oog heeft die niet van de gemeente is en dat ze gezien de ambitie alle mogelijkheden tot uitbreiding moet aangrijpen. Voor de overige partijen geldt dat de corporatie goed haar best doet, maar dat het altijd beter kan en moet.

4.3 Betaalbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,6	7,9
Gemeente	8,3	8,0
Overige partijen	8,0	8,0
Gemiddeld	8,0	8,0

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Woonstichting Langedijk op Betaalbaarheid als goed. Het gemiddelde cijfer is een 8,0 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 10.

De huurders geven Woonstichting Langedijk een 7,6. Ze zijn positief over de relatief lage huurprijzen in vergelijking met de geboden kwaliteit en over het feit dat er vrijwel geen huisuitzettingen zijn.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,3. Ze waardeert de lage huurprijzen, de beperkte huurverhogingen en de manier waarop met huurachterstand wordt omgegaan zeer positief. Ze geeft aan dat er veel contact is met de gemeente om op dit gebied tot maatwerk te komen.

De overige partijen geven gemiddeld een 8,0 voor betaalbaarheid. Ze zijn heel tevreden en geven aan dat de woonlasten ook door duurzaamheidsmaatregelen door Woonstichting Langedijk worden beïnvloed in het voordeel van de huurder. De inspanningen rondom huurachterstanden worden positief gewaardeerd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,0 toe aan de prestaties van Woonstichting Langedijk. De gewenste waardering is hetzelfde. De huurders vinden iets meer aandacht voor mensen die werkloos raken gewenst. Een aantal mensen van de gemeente vindt dat Woonstichting Langedijk op Betaalbaarheid meer presteert dan ze had verwacht. Voor een overige partij zou bij huurachterstand de samenwerking met de deurwaarder eerder kunnen worden opgezocht.

4.4 Duurzaamheid en woningkwaliteit volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,3	8,8
Gemeente	7,5	7,5
Overige partijen	8,0	8,4
Gemiddeld	7,9	8,2

De belanghebbenden waarderen Duurzaamheid en woningkwaliteit als goed. Ze geven gemiddeld een 7,9 met een spreiding in de individuele waarderings van 7 tot 10.

De huurders waarderen dit prestatieveld met een 8,3. De huurders zijn heel tevreden over de kwaliteit van de woningen en de verduurzaming ervan. Woonstichting Langedijk reageert snel bij klachten of bij wensen tot woningverbetering. Ze ervaren wel dat onderhoud en verduurzaming in complexen met een VvE lastig is.

De gemeente waardeert Duurzaamheid en woningkwaliteit met een 7,5. Ze is positief over de woningkwaliteit en de voortvarendheid op duurzaamheid. Er is veel geïnvesteerd in zonnepanelen en in één wijk zijn de woningen aangesloten op het warmtenet. Ze ziet dat verdere aansluiting hierop lastig is omdat er de corporatie per wijk maar een beperkt aantal aansluitingen heeft. Het toepassen van andere mogelijkheden zoals infrarood panelen waardeert de gemeente positief. De kosten voor de huurders zijn daarbij zeer beperkt.

De overige partijen waarderen Duurzaamheid en woningkwaliteit met een 8,0. In hun ogen heeft de corporatie daaraan tijdig voldoende aandacht besteed en loopt ze daarom nu voorop. De pas op de plaats die Woonstichting Langedijk nu maakt, wordt begrepen, maar men vindt ook dat die niet te lang moet duren. Men ziet dat koopgarantwoningen die terugkomen minder goed zijn onderhouden, hoewel de kopers de mogelijk hebben mee te doen met het planmatig onderhoud van de corporatie. Een overige partij geeft aan dat het onderhoud nu structureler en minder provisorisch wordt aangepakt.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,9 toe voor de prestaties van Woonstichting Langedijk op Duurzaamheid en woningkwaliteit en geven een gewenste score van 8,2. Volgens de huurders kan Woonstichting Langedijk meer aandacht besteden aan communicatie over de voordelen van verduurzaming voor de huurder en woonervaringen in recent opgeleverde complexen meenemen bij het ontwerp van nieuwe woningen. De overige partijen willen met het hogere cijfer voor gewenst Woonstichting Langedijk aanmoedigen haar ambities hoog te houden, meer aandacht te hebben voor geluidsoverlast en voorlichting aan huurders over technische installaties in huis en de effecten van het eigen gedrag op de energierekening.

4.5 Sociaal-maatschappelijke opgaven volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,9	7,9
Gemeente	8,0	8,0
Overige partijen	8,3	8,5
Gemiddeld	7,7	8,1

De belanghebbenden waarderen Sociaal-maatschappelijke opgaven gemiddeld met een 7,7 met een spreiding in de individuele waardering van 6 tot 9.

De huurders zijn met een 6,9 tevreden, onder andere over de mogelijkheid voor een abonnement op Wonen plus Welzijn. Ze vinden dat de corporatie in actie komt als het nodig is. Tijdens de dialoog met

belanghebbenden is door huurders aangegeven dat ze de leefbaarheid en aanpak van overlast in een wijk niet altijd positief ervaren.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8,0. Ze geeft aan dat de corporatie goed presteert met betrekking tot de huisvesting van statushouders en dat ze zich heel sociaal opstelt richting huurders.

De overige partijen waarderen de prestaties met 8,3 en zijn heel tevreden over de inzet van Woonstichting Langedijk. Ze wordt getypeerd als heel sociaal, meedenkend en actief meewerkend op het gebied van maatschappelijke vraagstukken. De partijen zijn te spreken over de samenwerking bij de aanpak van overlast en waarderen dat de corporatie bij toewijzing van woningen zoveel mogelijk rekening houdt met de draagkracht en draaglast van een straat.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,7 toe voor de prestaties van Woonstichting Langedijk op Sociaal-maatschappelijke opgaven. De gewenste score is 8,1. Voor de huurders mag er meer nadruk worden gelegd op het feit dat corporatie, huurders en gemeente het op dit gebied samen moeten werken, mag de zichtbaarheid van de corporatie in de wijk nog groter zijn en is het fijn als ze aan betrokkenen laat weten dat er wordt gewerkt aan een klacht of overlastmelding. Ze kan ook meer het contact tussen huurders stimuleren.

4.6 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,2	7,1
Gemeente	8,5	8,5
Overige partijen	8,3	-
Gemiddeld	8,0	7,8

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Woonstichting Langedijk met een 8,0 als goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 4 tot 10.

De huurders geven gemiddeld een 7,2, wat een gemiddelde is van lage en hoge cijfers. Men is als kerngroep heel tevreden over de relatie met de corporatie, maar men is (zeer) ontevreden over het contact tussen de corporatie en de leden van de Huurdersraad buiten de kerngroep. Ze zien dat als een belangrijke voorwaarde om alle leden van de Huurdersraad betrokken te houden bij het werk als huurdervertegenwoordiging en vinden dat Woonstichting Langedijk daar meer oog voor moet hebben. De huurders bij de dialoog met belanghebbenden zijn in het algemeen heel tevreden over de benaderbaarheid van de corporatie.

De gemeente geeft gemiddeld een 8,5 en is zeer tevreden over de relatie en communicatie. Er is regelmatig overleg, de lijnen zijn kort en ze wordt uitgenodigd bij openingen en andere evenementen.

De overige partijen zijn in het algemeen met een 8,3 heel tevreden over de relatie en de communicatie met Woonstichting Langedijk. Ze wordt getypeerd als benaderbaar, meedenkend en open.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 8,0. De gewenste score is 7,8. Deze is lager dan de huidige omdat in de belanghebbendendialoog geen cijfers voor gewenst zijn gevraagd. Alleen de huurders in het individuele gesprek hebben een verschil gemaakt tussen beide cijfers. Voor hen moet het contact tussen de corporatie en de Huurdersraad als geheel geïntensiveerd worden. Ook de communicatie naar bewoners kan vaker en regelmatig plaatsvinden, zowel algemeen als in geval van problemen.

Een van de overige partijen geeft aan dat Woonstichting Langedijk kan verbeteren door proactief contact met huurders op te zoeken omdat ze daar veel verbeteringen kan ophalen.

4.7 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,2	8,8
Gemeente	7,7	7,5
Overige partijen	7,9	-
Gemiddeld	7,9	8,1

De belanghebbenden vinden met een 7,9 dat ze invloed hebben op het beleid van Woonstichting Langedijk. De spreiding van individuele scores loopt van 7 tot 10.

De huurders geven een 8,2 en zijn zeer tevreden. Op allerlei gebieden, van huurbeleid tot schoonmaken van goten, hebben de huurders invloed en vinden ze dat Woonstichting Langedijk snel en adequaat reageert. De huurders in de dialoog met belanghebbenden geven aan dat ze zich gehoord en betrokken voelen.

De gemeente is met een 7,7 heel tevreden over de mate van invloed op het beleid van Woonstichting Langedijk. Ze geeft aan goed betrokken te worden bij nieuwe plannen van de corporatie en dat binnen de grens dat ieder zijn eigen beleid bepaalt, de invloed die nodig is ook wordt gerealiseerd.

De overige partijen zijn zeer tevreden over de mate van invloed en geven gemiddeld een 7,9. Over de onderwerpen die hen betreffen zijn ze goed in gesprek en is er een gezamenlijk doel.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,9 en het gewenste cijfer was een 8,1. Een van de overige partijen geeft aan dat de samenwerking verder kan verbeteren door meer gegevens met elkaar uit te wisselen.

4.8 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan de Huurdersraad, de gemeente, een collega-corporatie en Woonstichting Langedijk hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we de opmerkingen gerangschikt.

Huurdersraad

De Huurdersraad is heel tevreden over de samenwerking met de corporatie op het gebied van de prestatieafspraken. Hij geeft aan inhoudelijk vaak op één lijn te zitten en als dat niet zo is, is een gesprek mogelijk. De rol van de gemeente waardeert hij minder: afspraken worden niet altijd nagekomen en informatie soms niet gedeeld, zoals het woningbehoefteonderzoek. Vanuit de Huurdersraad wordt ook op regionaal niveau afstemming gezocht over de prestatieafspraken.

Gemeente Langedijk

De gemeente geeft aan dat het proces steeds professioneler is geworden en dat de inbreng van de Huurdersraad in de loop der jaren samen met de Woonstichting is geprofessionaliseerd. Ze vindt dat Woonstichting Langedijk stevig en constructief onderhandelt, ook over projecten. Ze vindt het proces soms spannend, zowel qua planning als qua afstemming binnen de gemeente.

Collega-corporatie

Een collega-corporatie geeft aan dat de partijen werken vanuit een gemeenschappelijke visie op de opgaven en agenda. Ze beoordeelt de wederkerigheid als goed, evenals de inbreng van de huurdersvertegenwoordiging. Voor de gemeente is de wederkerigheid lastiger in verband met het gebrek aan grondposities.

Woonstichting Langedijk

Woonstichting Langedijk vindt dat de prestatieafspraken in de loop der jaren aan kwaliteit hebben gewonnen. In 2020 zijn afspraken voor de gemeente Dijk en Waard (Langedijk en Heerhugowaard) gemaakt samen met een collega-corporatie waardoor de afspraken in haar ogen zijn verbeterd. Ze waardeert de huurdersorganisatie als een volwaardige partner in de prestatieafspraken.

4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden.

Huurders

- Zorg dat er intern meer kennis aanwezig is zodat je geen extern communicatiebureau hoeft te in te huren.
- Laten we (bestuurder en kerngroep) maandelijks een uurtje brainstormen om af te stemmen; om vervolgens samen te beslissen welke onderwerpen breder in de gehele huurdersraad worden besproken.
- Ga door op de ingeslagen weg en luister naar huurdersraad (o.a. over betaalbaarheid).
- Betrek de huurder meer bij onderhoud en leefbaarheid om de kosten laag te houden. Communiceer ook dat hogere kwaliteit tot hogere huur leidt.
- Maak de doorstromingsmaatregelen beter bekend bij huurders en bekijk wat je aan de huur kan doen als een huurder van een grotere naar kleinere woning wil verhuizen, zoals mutatiekorting.
- Het zou fijn zijn als huurders weten of er wijkcentra zijn waar bewoners terecht kunnen.
- Maak duidelijke afspraken met huurders en kom de toezeggingen vervolgens na.

Gemeenten

- Laat ook in de markt weten dat je op zoek bent naar grondposities en netwerk met grondbezitters zodat je niet alleen van de gemeente afhankelijk bent.
- Stel je proactiever op bij mogelijke grondposities en kom ook naar de gemeente als je wat op het oog hebt om te onderzoeken of er samen opgetrokken kan worden.
- Onderzoek wat de samenvoeging van de gemeenten in de toekomst betekent voor de positie van Woonstichting Langedijk.
- Steek in het kader van de woningnood meer je nek uit om in bouwprojecten ook sociale huur te realiseren.

Overige partijen

- De lage huren betekenen dat je weinig inkomsten genereert, dus manage dit risico goed. Ga door met de zakelijk afwegingen die je maakt.
- Onderzoek de mogelijkheden van flexwonen.
- Waak ervoor het dorpsgevoel niet kwijt te raken door veel (flats) te bouwen in Langedijk.
- Blijf verbeteren op duurzaamheid.
- Leg bewoners goed uit hoe energiebesparende maatregelen, zoals PV-panelen, werken in het gebruik. Zet energicoaches in.
- Beïnvloed bewonersgedrag en neem de huurder mee door informatie te geven over duurzaamheid en wat huurders zelf kunnen doen.
- Zoek meer de samenwerking op met hulporganisaties, politie en gemeente.

- Heb naast je aandacht voor senioren en de “normale” mensen meer aandacht voor jonge gezinnen, bijvoorbeeld door de inzet van een wooncoach.
- De communicatie moet beter.
- Vergroot de zichtbaarheid van medewerkers in de wijk. Breng de wijkbeheerder terug.
- Creëer een plek waar probleemhuurders kunnen wonen zonder overlast te veroorzaken.

4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Beschikbaarheid	7,0	7,3	7,5	7,3	7,7
• Betaalbaarheid	7,6	8,3	8,0	8,0	
• Duurzaamheid en woningkwaliteit	8,3	7,5	8,0	7,9	
• Sociaal-maatschappelijke opgaven	6,9	8,0	8,3	7,7	
Relatie en communicatie met corporatie	7,2	8,5	8,3	8,0	8,0
Invloed op corporatiebeleid	8,2	7,7	7,9	7,9	7,9
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,8²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Woonstichting Langedijk is een financieel gezonde corporatie. Ze heeft in haar ondernemingsplan *Samen Wonen in Langedijk* de betaalbaarheid voorop staan in de keuze voor de inzet van het vermogen. Dit past van oudsher bij de demografische kenmerken van het gebied en uit zich in lage streefhuren en beperkte jaarlijkse huurstijgingen. Daarnaast wordt ingezet op kwalitatief goede woningen, wat zeker zichtbaar is in de investeringen in isolatie en duurzaamheid. Dat heeft ook een positief effect op de totale woonlasten voor de huurders.

Vanaf 2019 is er mede naar aanleiding van een geactualiseerd woningbehoefteonderzoek en de daarop gebaseerde, vernieuwde portefeuillestrategie een sterkere aandacht voor beschikbaarheid en uitbreiding van de woningvoorraad na 2021 gekomen. Woonstichting Langedijk gaat dus actief om met de keuzes van de besteding van haar vermogen door daarop bij te sturen als de veranderende opgaven daarom vragen.

In de prestatieafspraken met de gemeente Langedijk zijn tot 2020 de afwegingen van Woonstichting Langedijk bij de invulling van de bestedingsruimte van het vermogen vastgelegd en toegelicht.

Woonstichting Langedijk wil de beheerskosten onder het landelijke gemiddelde houden en realiseert dat vanaf 2019. Ze ziet een kostenbewuste bedrijfsvoering als basisvoorwaarde voor de realisatie van haar missie. Het is geen doel op zich, maar met een kostenbewuste bedrijfsvoering draagt zij eraan bij dat zoveel mogelijk vermogen ingezet kan worden voor de maatschappelijke opgaven. Woonstichting Langedijk scoort in de Aedes benchmark vanaf 2017 een 'B' voor de relatieve positie van de bedrijfslasten. De geharmoniseerde, beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe vertonen in de visitatieperiode een dalende lijn tot aan 2020, het jaar waarin een 'A' wordt gescoord.

Publicatiejaar (betreft resultaten van het voorgaande jaar)	2017	2018	2019	2020
Bedrijfslasten per vhe	€ 830	€ 845	€ 750	€ 738
Relatieve positie bedrijfslasten	B	B	B	A
Grootteklasse gemiddeld		€ 826	€ 886	
Nederland gemiddeld	€ 790	€ 764	€ 785	€ 828

Aedes benchmark

De corporatie opereert binnen de ratio's van Aw en WSW. Om haar gezonde financiële positie te waarborgen en risico's te verminderen heeft Woonstichting Langedijk na de aanpassing van de normen haar eigen (strengere) signaalwaarden opnieuw beoordeeld en vastgesteld. De (nog) relatief grote koopgarant-portefeuille met terugkoopverplichting is daarvoor een van de redenen.

WSW oordeelt in de afgelopen jaren dat het risicoprofiel van Woonstichting Langedijk laag tot gemiddeld is. Er is sprake van een gezonde financiële situatie en de kwaliteit van het bedrijfsmodel is van voldoende niveau. Wel vroeg het WSW in de afgelopen jaren van Woonstichting Langedijk aandacht voor actualisering van het portefeuillebeleid en het huurbeleid, als mede het realisatietempo van de nieuwbouwprojecten. De documenten en toelichtingen die Woonstichting Langedijk daarop

verstrekke, werden door het WSW als kwalitatief voldoende beoordeeld. Het WSW oordeelt Woonstichting Langedijk gedurende de hele visitatieperiode als borgbaar.

In het financieel jaarverslag geeft Woonstichting Langedijk aan welk deel van haar vermogen ze maatschappelijk heeft geïnvesteerd (de 'beleidswaarde-waterval'). Ze laat daarin zien dat ruim de helft van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is vastgelegd in de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende investeringsmiddelen zijn ingezet voor (vervangende) nieuwbouw en voor onderhoud en verduurzaming van de voorraad. Er wordt gestreefd naar evenwicht in verkoop en aankoop van woningen. Koopgarantwoningen worden teruggekocht en weer verkocht of in verhuur genomen. Door afname van de koopgarant-portefeuille en daarmee de terugkoopverplichting neemt de investeringsruimte toe. De feitelijke uitgaven volgens het financieel jaarverslag zijn in lijn met de volkshuisvestelijke prioriteiten.

Woonstichting Langedijk heeft beredeneerd hoe groot het vermogen is dat ingezet kan worden voor de verschillende maatschappelijke prestaties. In strategische notities zijn vanaf 2019 scenarioanalyses gemaakt als basis voor de meerjarenbegrotingen. Hierin is onderzocht wat de impact van toekomstige ontwikkelingen is op de financiële ratio's ICR, LTV en solvabiliteit. Daarbij is niet alleen gekeken naar de gevoeligheid voor externe financiële parameters zoals de rentestand en de verhuurdersheffing, maar zijn ook de effecten van volkshuisvestelijke keuzes zoals extra huurverhoging of temporisering/aanpassing van de investeringen in nieuwbouw of duurzaamheid doorgerekend. In 2020 ook een doorkijk naar de ontwikkeling tot 2050 meegenomen. Uit de scenarioberoeeningen blijkt dat de nu voorziene plannen binnen de geldende WSW-normen kunnen worden gerealiseerd waarbij tegen het einde van de periode de grenswaarden worden bereikt, met name voor de LTV.

Bij individuele investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden naast de financiële rendementscriteria ook de volkshuisvestelijke criteria en doelstellingen meegewogen. Deze volkshuisvestelijke criteria kunnen waar mogelijk en zinvol meer concreet en kwantitatief worden gemaakt.

5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt Woonstichting Langedijk met een 8. Zij voldoet aan het ijkpunt. Pluspunten zijn toegekend voor de wijze waarop Woonstichting Langedijk in de visitatieperiode door middel van scenarioberoeeningen de lange termijn effecten van veranderende keuzes voor besteding van haar vermogen heeft afgewogen en inzichtelijk gemaakt. Bovendien heeft ze daarin ook een doorkijk tot 2050 gegeven.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	8

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de coördinator financiën, de externe controller en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Woonstichting Langedijk “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

Vóór de visitatieperiode heeft Woonstichting Langedijk (toen nog Woningbouwvereniging Langedijk) haar visie vastgelegd in haar beleidsplan 2016-2021 *Samen Wonen in Langedijk*. Dit is tot stand gekomen met inbreng van bewoners, medewerkers en belanghebbenden. Met de Huurdersraad, de medewerkers en de Raad van Commissarissen is het ‘Stratenplan van Langedijk’ gespeeld. Een spel waarbij men de beschikbare middelen in de vorm van huizen moest verdelen over de verschillende straten. Iedere straat stond voor een activiteit of thema. Daarnaast is de campagne ‘Samen Wonen in Langedijk’ gelanceerd. Woonstichting Langedijk heeft de inwoners van Langedijk, de huurders en belanghebbenden een aantal vragen voorgelegd rond het wonen. Ruim 400 mensen hebben de vragen beantwoord. Tot slot is er een bijeenkomst georganiseerd met de belanghebbenden naar aanleiding van deze campagne. De resultaten zijn daar toegelicht, besproken en bediscussieerd. De belanghebbenden verwachten dat Woonstichting Langedijk de lijn van de afgelopen jaren voortzet en blijft bouwen, vooral voor ouderen en jongeren, aandacht heeft voor het duurzamer maken van de woningvoorraad en de opgave vanuit een regionaal perspectief benadert.

De visie in *Samen Wonen in Langedijk* is vertaald in vijf thema’s:

- Prettig Wonen: een thuis bieden voor iedereen
- Voldoende en passend woningaanbod
- Betaalbaar wonen
- Duurzaam wonen
- Betrokken en vitale organisatie

Samen Wonen in Langedijk is voor Woonstichting Langedijk een actualisatie van de eerdere missie en visie, die in de kern ongewijzigd zijn gebleven. Woonstichting Langedijk richt zich meer dan voorheen op het aanbieden van goed en betaalbaar wonen voor mensen met een lager inkomen en mensen die extra ondersteuning nodig hebben.

De vijf hoofdthema's heeft de corporatie vertaald in doelstellingen per thema. Deze doelen zijn op 1 A4 samengevat tot een overzicht van concrete, strategische meerjarendoelstellingen. De doelstellingen uit het beleidsplan zijn vanaf 2017 concreet doorvertaald naar de jaarlijkse activiteitenplannen en (meerjaren-)begrotingen. Deze zijn in de activiteitenplannen niet zo overzichtelijk op 1 A4 samengevat als in het beleidsplan. De indeling van de activiteitenplannen sluit in 2018 en 2019 een-op-een aan op de thema's uit het beleidsplan. In de jaren 2017 (7 thema's) en 2020 (per afdeling Wonen en Vastgoed en daar binnen per thema) is deze aansluiting niet helemaal een-op-een. Het jaarlijkse activiteitenplan vormt de basis voor de (meerjaren-)begroting.

Wat Woonstichting Langedijk volkshuisvestelijk wil bereiken is uitgewerkt in de portefeuillestrategie. Deze is opgesteld in 2016 en in de loop van 2019 herijkt. De doelstellingen in termen van beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming worden daarin verder in aantallen en typen woningen benoemd. De portefeuillestrategie is nog niet naar complexplannen doorvertaald. Dat wil Woonstichting Langedijk samen met de bewoners doen. Ze heeft daarmee een start gemaakt, maar door de Corona-crisis is dit proces vertraagd. Daarnaast is onder meer het huurbeleid in afzonderlijke beleidsnotities verder concreet gemaakt.

De visitatiecommissie constateert dat Woonstichting Langedijk de maatschappelijke prestaties en doelstellingen in het beleidsplan helder heeft verwoord. De vertaling van de strategische thema's in te bereiken doelen is op hoofdlijnen gemaakt. De te behalen maatschappelijke prestaties zijn in de plandocumenten merendeels SMART gemaakt. Een klein deel is naar de aard van het doel meer intentioneel geformuleerd. De verdere uitwerking van de maatschappelijke prestaties en de doelen in jaarlijkse subdoelen in de activiteitenplannen en (meerjaren-)begrotingen is steeds eenduidig herleidbaar naar de strategische doelen. De doelen en activiteiten in de activiteitenplannen zijn eveneens merendeels SMART geformuleerd.

In 2019 heeft Woonstichting Langedijk op basis van een nieuw woonbehoefteonderzoek haar portefeuillestrategie herijkt en haar strategie geactualiseerd. Zie voor verdere toelichting daarop paragraaf 6.1.2.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 8. Woonstichting Langedijk voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft op basis van een met haar belanghebbenden gedeelde visie en missie, een heldere langetermijnvisie geformuleerd en actualiseert die regelmatig. Ze krijgt pluspunten voor de vertaling van de strategie in concrete doelen en resultaten en voor de leuke en uitgebreide manier waarop ze de belanghebbenden bij de totstandkoming van het plan heeft betrokken.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Woonstichting Langedijk periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

Woonstichting Langedijk volgt per vier maanden de voortgang en maakt eens per jaar de balans op in het jaarverslag. In de jaarverslagen en de viermaandsrapportages wordt over de voortgang op de realisatie van de strategische doelstellingen op het A4 van het beleidsplan consequent gerapporteerd.

Elke vier maanden maakt Woonstichting Langedijk een tussenrapportage waarin de status van de activiteiten en doelen uit het activiteitenplan wordt weergegeven. De rapportage start met een korte samenvatting van de hoogtepunten van de afgelopen vier maanden. Daarnaast wordt door middel van een stoplichtsignalering voor de activiteiten en doelen aangegeven of zij volgens verwachting gerealiseerd gaan worden, nog extra aandacht behoeven of niet worden gerealiseerd. Bij iedere

doelstelling wordt een korte toelichting gegeven. Tot slot bevat de viermaandsrapportage een financiële tussenstand van de resultatenrekening en kasstroom en een risicoparagraaf, waaraan ook de externe controller een bijdrage levert. Er is ook een maandelijkse rapportage voor het management, een beknopt cumulatief overzicht van operationele en financiële kerncijfers, dat in de eerste twee viermaandsrapportages wordt bijgevoegd. De voortgang van de prestatieafspraken heeft Woonstichting Langedijk niet in de viermaandsrapportage opgenomen.

Vanaf 2020 is de indeling van de rapportage net als het activiteitenplan afdelingsgewijs (wonen, vastgoed, financiën) opgezet en is de stoplichtsignalering vervallen. Woonstichting Langedijk vindt dat ze op deze manier meer overzicht per afdeling heeft en dat het gesprek tussen de afdelingen zo beter plaatsvindt. De visitatiecommissie is van mening dat deze aanpassing de overzichtelijkheid en de eenduidige verbinding met het beleidsplan echter niet ten goede komt.

De viermaandsrapportage wordt besproken door het management en daarna geagendeerd voor de RvC. Tussentijds bijsturen vindt plaats naar aanleiding van de viermaandsrapportages. De rapportage bevat een kolom 'realisatie' die vraagt naar de status als een doel niet gehaald gaat worden (status rood). In de praktijk komt deze status niet/nauwelijks voor, en vindt bijsturing al plaats naar aanleiding van het oranje signaal dat aangeeft dat realisatie van de doelstelling nadere aandacht vraagt. In de kolom realisatie is dan vaak een verklaring en/of aanpassing ingevuld of een maatregel om alsnog het doel te halen.

In het jaarverslag rapporteert Woonstichting Langedijk over de realisatie van de maatschappelijke prestaties. Zij volgt ook hier de indeling en doelen van het beleidsplan en de jaarlijkse activiteitenplannen. De zaken die in het kader van de prestatieafspraken zijn verricht, worden niet expliciet behandeld. In welke mate deze afspraken zijn gerealiseerd beschrijft Woonstichting Langedijk niet. Het jaarverslag is door de aansluiting op de activiteitenplannen prettig leesbaar, feitelijk en concreet.

Woonstichting Langedijk stelt haar plannen bij als dat nodig is door tegenvallers of nieuwe inzichten. Grote(re) bijstellingen van het beleid en de doelen, zoals ten gevolge van de herijking van de portefeuillestrategie en het huurbeleid in 2019, worden in separate beleidsdocumenten vastgelegd, en van daaruit naar de activiteitenplannen en (meerjaren-)begrotingen doorvertaald. Zo werd in het strategisch voorraadbeleid van 2016 op grond van demografische ontwikkelingen voorzien dat de vraag naar nieuwbouwwoningen na 2020 nagenoeg zou stabiliseren. Bij de herijking van het portefeuillebeleid in 2019 is echter gebleken dat door veranderde omstandigheden de behoefte aan extra woningen tot minimaal 2030 onverminderd hoog zal blijven. Daarbij wordt specifiek ingezet op meer aanbod van appartementen voor jongeren en ouderen. Omdat woningbouwlocaties niet ruim voor handen zijn in de gemeente Langedijk wordt er actief ingespeeld op mogelijkheden voor herontwikkeling en recentelijk ook voor woningbouw in gemeente Heerhugowaard (deze gemeente wordt in 2022 samengevoegd met gemeente Langedijk). Woonstichting Langedijk heeft daarop haar groeiambitie voor de periode na 2020 opwaarts aangepast en daaraan de eerste prioriteit gegeven. De benodigde financiële middelen voor deze uitbreiding van de woningvoorraad worden verkregen door een lichte opwaartse aanpassing van het huurbeleid en een temporisering van verdere duurzaamheidsinvesteringen in het kader van de energietransitie.

De laatste jaren vindt in het najaar een BOT (Benen op Tafel) overleg van de RvC en het management plaats. Daarin worden strategische ontwikkelingen besproken, en zo nodig tussentijdse aanpassingen van de koers doorgesproken en voorbereid.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonstichting Langedijk met de viermaandsrapportages een goed middel heeft om te kunnen sturen. Dat komt omdat deze rapportage naast het volgen van de jaardoelen uit het activiteitenplan ook de verbinding met de strategische doelen uit het beleidsplan legt. Deze verbinding is met de recente aanpassing van de viermaandsrapportages in 2020 overigens

minder makkelijk te leggen. De viermaandsrapportages zijn uitgebreid maar door hun opzet en indeling toch overzichtelijk en leesbaar. De bijsturingsmaatregelen naar aanleiding van de rapportages kunnen explicieter worden gemaakt, waardoor de waarde ervan nog verder kan toenemen.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 8. Woonstichting Langedijk voldoet aan het ijkpunt. Zij krijgt pluspunten voor de consequente rapportage en sturing op de doelen uit het beleidsplan en de daarvan afgeleide activiteitenplannen; daarnaast voor de wijze waarop is ingespeeld op de veranderende woningbehoeften in de gemeente en hoe dit in aanpassing van de strategische doelen en beleid is vormgegeven.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

De RvC bestond in de jaren 2017 – 2020 vrijwel steeds uit 5 personen, vanaf 1 juli 2020 uit 4 personen.

De RvC is van mening dat in de eerste jaren de aandacht vooral is uitgegaan naar het op orde brengen van de governance en de samenwerking onderling en met de bestuurder, waardoor de maatschappelijke oriëntatie aanvankelijk weinig aandacht kreeg. Later is in de zelfevaluaties van de raad de wijze waarop de raad contact onderhoud met de belanghebbenden ook onderwerp van gesprek geweest. Een van de leden van de raad is woonachtig in Langedijk en bezoekt onder meer regelmatig gemeenteraads- en commissievergadering wanneer relevante onderwerpen voor Woonstichting Langedijk aan de orde zijn. Structureel direct contact met gemeentelijke bestuurders is er niet, dat vindt de RvC een aangelegenheid van de bestuurder.

In de gesprekken in de raad brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. De raad heeft ook aandacht voor de organisatieontwikkeling binnen Woonstichting Langedijk. Zo heeft hij aangedrongen op de ontwikkeling van de klantvisie waaraan nu binnen Woonstichting Langedijk wordt gewerkt. Dat traject zal naar verwachting nog beter zicht geven op de beleving van de dienstverlening door de huurders en andere samenwerkingspartners en de verbeteringen die daarin mogelijk zijn.

De raad houdt overleggen met de Huurdersraad en met de OR. Daarnaast organiseert de RvC samen met de bestuurder en management jaarlijks BOT (Benen op Tafel) sessies, waarin relevante strategische onderwerpen worden uitgediept. Deze zijn in de loop van de tijd meer gericht geraakt op maatschappelijke thema's, zoals ouderen en zorg en jongerenhuisvesting. De raad is ook betrokken bij de voorbereiding en totstandkoming van het beleidsplan *Samen wonen in Langedijk* en de vernieuwde portefeuillestrategie.

De RvC geeft in haar jaarverslag aan zich bewust te zijn van het maatschappelijk belang van haar toezicht. Hij handelt daarnaar door te zorgen voor persoonlijke educatie en branche-specifieke kennis binnen de RvC. Verder worden regionale en landelijk politieke ontwikkelingen op de voet gevolgd. Een apart document met de gezamenlijke visie op toezicht en besturen van de raad en het bestuur is er echter nog niet. Daarin kunnen de keuzes voor de rolverdeling tussen bestuurder en RvC en de consequenties daarvan voor het interne toezicht expliciet worden gemaakt.

De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in 2019 en 2020 meer aandacht gekregen voor en besteed aan de maatschappelijke prestaties van Woonstichting Langedijk en haar eigen maatschappelijke oriëntatie. Daarbij zal de raad naar de toekomst toe vooral moeten blijven toetsen hoe hij dit in samenspraak met de bestuurder vorm kan geven. Onder meer hoe de weging van de

maatschappelijke effecten c.q. de realisatie van de ondernemingsdoelen in de besluitvorming (over projecten) kan worden betrokken.

De visitatiecommissie beoordeelt Woonstichting Langedijk op dit punt met een 6. Zij voldoet aan het ijkpunt.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie stelt vast dat Woonstichting Langedijk ruim voldoende extern gelegitimeerd is. Woonstichting Langedijk heeft een breed netwerk waarin ze samenwerkt met vele partijen. Ze wordt door haar partners gewaardeerd. Haar belanghebbenden zijn voldoende positief kritisch. Ze waarderen de open houding van Woonstichting Langedijk. De corporatie is dikwijls de aanjager van vernieuwing of beleidsontwikkeling, zoals bijvoorbeeld binnen de samenwerking in de regionale woningmarkt. Denk daarbij aan de nieuwe huisvestingverordening en een betere verankering van het regionale Transferpunt.

Woonstichting Langedijk betreft de huurders bij de keuzes die zij wil maken. De huurdersorganisatie is te spreken over de open en directe communicatie met de kerngroep van de Huurdersraad. Met deze kerngroep heeft Woonstichting Langedijk een zeer goede en productieve samenwerking. Mede omdat de organisatie klein is en veel leden van de Huurdersraad al lang(er) betrokken zijn, zijn de contacten met bestuurder en management laagdrempelig. De communicatie met de rest van de Huurdersraad kan verbeteren.

Woonstichting Langedijk betreft ook andere partners in onder meer zorg- en welzijn uitdrukkelijk bij de totstandkoming en toetsing van haar beleid, wat door hen wordt gewaardeerd. Belanghebbenden weten Woonstichting Langedijk makkelijk te vinden en de corporatie staat daarvoor open. Woonstichting Langedijk zoekt actief de samenwerking met andere woningcorporaties uit de regio op.

De gemeente Langedijk waarin Woonstichting Langedijk actief is vindt de samenwerking met Woonstichting Langedijk voldoende tot goed. Dit geldt niet alleen bij het maken van de prestatieafspraken, maar ook in andere situaties waarin afstemming nodig of gewenst is.

De commissie scoort Woonstichting Langedijk op dit onderdeel met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt. Er zijn pluspunten voor de open houding en de constructieve samenwerking met andere partijen. Woonstichting Langedijk is zich bewust van het belang van de bijdrage van partners en betreft deze proactief. Daarenboven wordt ze door de belanghebbenden als belangrijke en waardevolle partner binnen haar netwerk wordt gewaardeerd.

6.3.2 Openbare verantwoording

Woonstichting Langedijk heeft een prettig toegankelijke website waar geïnteresseerden snel de verantwoordingsinformatie en de meest relevante governance-stukken kunnen vinden.

De jaarverslagen van Woonstichting Langedijk hebben allemaal op de eerste pagina's een korte samenvatting in vorm van overzichtelijke infographics als beknopte versie van het jaarverslag. De infographic van het meest recente jaarverslag is direct zichtbaar op de website, de jaarverslagen zelf zijn te downloaden.

De Woonstichting Langedijk presenteert op de website ook het bewonersblad *Samen wonen in Langedijk*, dat jaarlijks verschijnt en ook in papieren versie aan alle bewoners wordt toegezonden. Het bewonersblad geeft inzicht in de belangrijke gebeurtenissen en ontwikkelingen in de afgelopen en komende periode. Regelmatig brengt ze een nieuwsbrief uit, die op de website is te vinden.

Ook de prestatieafspraken worden op de website in hoofdlijnen toegelicht en zijn er integraal als document te downloaden.

We beoordelen de prestaties van Woonstichting Langedijk met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. We geven een pluspunt voor de toegankelijkheid van de informatie op de website, in het bijzonder de overzichtelijke infographics op de website en in het jaarverslag.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Woonstichting Langedijk als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming	8	33%	8
	Sturing op prestaties	8		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		6	33%	6
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8	33%	7,5
	Openbare verantwoording	7		
Eindoordeel Governance				7,2

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascop

Pentascop verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Langedijk in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascop geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascop geen enkele zakelijke relatie met Woonstichting Langedijk hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Groningen	29-6-2021	Joos Jacobs Directeur Pentascop

Onafhankelijkheidsverklaring Eef Nibbelink

Eef Nibbelink verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Langedijk in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Eef Nibbelink heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Eef Nibbelink geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Eef Nibbelink geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Langedijk hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	29-6-2021	Eef Nibbelink

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Langedijk in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Langedijk hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	29-6-2021	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Theo Dijt

Theo Dijt verklaart hierbij dat de visitatie van Woonstichting Langedijk in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Theo Dijt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Theo Dijt geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Theo Dijt geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woonstichting Langedijk hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	29-6-2021	Theo Dijt

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Germa Reivers



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascop: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascop.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitator woningcorporaties

Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- BJJ12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
Portaal, Delftwonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf,
Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos,
Woongoed Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale
Woningbouw
- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je Leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderkundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: *Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongoed Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwos, Acantus, De Sleutels.*

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitator gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

CV Eef Nibbelink



Eef Nibbelink

Woonplaats: Arnhem

Geboortedatum: 29 april 1992

Persoonlijk profiel

Collega Joos Jacobs over Eef: *“Eef is een fantastische consultant. Ze weet van aanpakken en is snel. Ze denkt mee en ondersteunt in een mooie balans. Laat je in je waarde en vindt er ook iets van. 't Is maar dat je het weet.*

Eef is een paardenmeisje. Maar vergis je niet. We hebben hier de stevige variant. Je ziet het haar doen. In haar werk. Zonder dat er een paard in de buurt is. Ze leidt. Als een fluisteraar. Ze weet wat ze wil, maar dwingt niet. Ze beweegt mee en blijft het pad volgen. Ze is ondersteunend en loyaal met veel humor en relativeringsvermogen. Zo brengt ze grote dingen in beweging.”

Opdrachtgevers

- Tiwos
- Woongoed Middelburg
- Domijn
- De Sleutels
- Acantus
- l'escaut
- Openbaar Belang
- Viveste
- Ons Doel
- Wierden en Borgen
- Lefier
- De Woonplaats
- Universiteit Twente
- Provincie Utrecht
- Gemeente Krimpen aan den IJssel
- Gemeente Diemen
- Ministerie voor Justitie en Veiligheid
- Rode Kruis
- Rijkswaterstaat
- ProRail

Rollen

- Visitator
- Spelontwikkelaar
- Coach
- Procesbegeleider

Opleiding

- Training Implementatie Kunst (2020)
- Radboud Universiteit Nijmegen – master arbeids- organisatie en gezondheidspsychologie (2014-2015)
- Radboud Universiteit Nijmegen – psychologie (2011-2014)

Ervaring

Consultant en spelontwikkelaar bij Pentascop (2017 – heden)

Binnen Pentascop ben ik als visitor betrokken bij de maatschappelijke visitatie van woningcorporaties (o.a. Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, Domijn, de Sleutels). Als consultant hou ik me bezig met onderwerpen als leren en ontwikkelen, zelforganisatie en persoonlijk leiderschap.

In het team Serious Gaming verbinden we leren met lol. Door middel van bijvoorbeeld onze mobiele escape room, het bijdragespel of andere leuke interventies brengen we het gesprek op gang over bijvoorbeeld teamontwikkeling. Of we pakken het groter aan en ontwerpen, samen met jullie, een maatwerkgame. Mijn specialiteit hierin is het verbinden van de inhoud aan spelelementen.

Zelfstandig ondernemer (2015 – 2017)

Als zelfstandige was ik actief in diverse samenwerkingsverbanden. Ik was onder andere betrokken bij een IT-bedrijf in ontwikkeling in de zorgsector. Ook was ik actief als zelfstandig coach, waarbij ik paarden inzet om mensen zich bewust te maken van de impact van hun lichaamstaal op hun omgeving. Dit laatste doe ik nog steeds, maar nu onder de vlag van Pentascop.

Projecten

ProRail (2020)

Het voorbereiden en faciliteren van een aantal heidagen van een team tot ondersteuning van de teamontwikkeling in het kader van zelforganisatie.

Rijkswaterstaat (2019)

Coachingsdag (met paarden) binnen het talentenprogramma voor beginnend leidinggevend met focus op contact maken en contact houden, initiatief nemen en congruent communiceren.

Visitaties woningcorporaties (2017 – heden)

Ik ben actief als visitor binnen de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Ik ben gespecialiseerd in de onderdelen 'Presteren naar Opgaven en Ambities' en 'Presteren volgens Belanghebbenden'. Ik haal veel plezier uit het begeleiden van medewerkers en belanghebbenden in hun gesprekken over de prestaties van de corporatie.

Ik zat in de visitatiecommissie voor de visitaties van Tiwos, Woongoed Middelburg, Acantus, de Sleutels, Domijn, l'escaut, Openbaar Belang, Viveste, Ons Doel, Wierden en Borgen en Lefier. Ik was als ondersteunende kracht betrokken bij de visitaties voor Mercatus, Woonvizer, Woonveste, Zayaz, Havensteder en Vivare.

Serious gaming (2017 – heden)

Binnen diverse projecten bij Pentascop ben ik betrokken als spelontwikkelaar. Hierin focus ik me op het samenbrengen van leerdoelen en spelelementen. Daarnaast ben ik op regelmatige basis facilitator binnen de workshop theatrale simulatie, waar deelnemers door middel van een metafoer oefenen met hun gedrag.

Ik ben betrokken geweest bij het ontwerpen en uitvoeren van diverse bijdragespellen, o.a. voor gemeente Krimpen aan den IJssel, gemeente Haarlem en het ministerie voor Justitie en Veiligheid. Daarnaast ben ik als ontwerper/facilitator aan de slag geweest voor verschillende theatrale simulaties, waaronder voor Fivoor, Universiteit Twente en het Rode Kruis. In 2019 heb ik me beziggehouden met het ontwerpen van een serious gaming examen dag voor een grote toezichhouder in Nederland, waarin de vaardigheden van de deelnemers op verrassende en ludieke wijze worden getoetst. Daarnaast heb ik meegewerkt aan de online escape room voor de Woonplaats, waar de nieuwe besturingsfilosofie op aantrekkelijke wijze in terug kwam.



Curriculum vitae

Drs. Theo P.S. Dijt

Woonplaats: Hazerswoude Dorp
Geboortedatum: 28 juni 1956

Persoonlijk profiel

Theo is ondernemer en heeft sinds 1990 ervaring in het opzetten en uitbouwen van organisaties en het ontwikkelen van de talenten van mensen die daarin werken.

Hij is mede-oprichter van Pentascop en Onbegrensd Talent.

Het bij elkaar brengen van mensen en met hen realiseren van creatieve (nieuwe) business opportunities is zijn lust en zijn leven. Theo combineert zijn positieve en constructieve instelling met pragmatische creativiteit en bedrijfsmatig inzicht.

Hij is doelgericht, een doorzetter en enthousiasmerend. Humor en relativeringsvermogen houden hem zonder moeite staande. Hij koppelt strategisch inzicht aan een sterke praktische en oplossingsgerichte instelling. Hij heeft daarbij oog voor haalbaarheid en de 'menselijke maat'.

Ervaring met

Zakelijke dienstverlening

- Organisatieverandering
- Leiderschap en Teamontwikkeling
- (Business-) coaching
- Procesverbetering
- Implementatie informatie-systemen

Wooncorporaties

- Toezichthouder
- Visitaties
- Stakeholders-dialogen
- Effectiviteit en efficiency trajecten

Banken- en Verzekeringen

- Training en advies
- Inclusieve arbeidsorganisatie
- Coaching en begeleiding

Gemeente & overheid

- Begeleiden verticale samenwerking
- Advies over inclusieve arbeidsmarkt
- Interim 'aanjager' banenafpraak

Oprachtgevers

- Regio Gooi en Vechtstreek
- Gemeente Hilversum
- Woningcorporaties
- Gemeente Alkmaar
- Gemeente Utrecht
- Postkantoren
- NS
- KPN
- Aegon
- UWV
- SNS
- Rabobank
- en vele andere grote en middelgrote bedrijven/organisaties

Rollen

- Ondernemer/directeur
- Interim-manager
- Managementconsultant/begeleider
- Adviseur
- Programma- en project manager
- Manager bedrijfsvoering
- Implementator
- Business developer en innovator

Persoonlijke ontwikkeling

Theo heeft na het Gymnasium Bèta een Doctoraal Bedrijfseconomie/-kunde afgerond. Daarnaast diverse studies en opleidingen gevolgd om bruggen te kunnen bouwen in bedrijven en organisaties. Enerzijds inhoudelijk, zoals Project- en programmamanagement, AMBI, Informatie-management en een postdoctorale opleiding Marketing Strategie, anderzijds ook Filosofie voor managers, Fast Growth voor snelle groeiende bedrijven en Spiritueel Leiderschap. Hij heeft tevens de opleiding tot Organic Coach afgerond.

Projecten (een selectie)

Diverse opdrachtgevers Management-consultant/adviseur (2013 - 2018)
Ingezet op diverse projecten als begeleider/adviseur bij (de visitatie van) wooncorporaties en als uitvoerend projectmanager/aanjager voor de realisatie van de Banenafpraak in de Arbeidsmarktregio Gooi en Vechtstreek.

Diverse opdrachtgevers Projectleider en/of adviseur (2008 – 2018)

- Actief in de opzet en begeleiding van projecten voor de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in grote en kleine organisaties (onder meer bij SNS Reaal, Aegon, RaboBank, Telegraaf Media groep, Shell, Ordina etc.)
- Opzet/uitvoering van pilot-projecten voor innovatieve werkwijzen in de re-integratie van werkzoekenden (o.a. in gemeente Utrecht, Hilversum en de Regio Gooi en Vechtstreek)
- Hands-on betrokken bij werving, selectie, plaatsing en begeleiding van medewerkers met arbeidsbeperking.

Amtrada (2012) Projectleiding en managementadvies
Projectleiding en –begeleiding van het in kaart brengen en doen van verbetervoorstellen voor de werk- en besturingsprocessen van een groothandel in Cacao en Koffie.

Gemeente Alkmaar (2011) Management consultant voor directieteam
Organisatie brede scan naar de diversiteit binnen de gemeentelijke organisatie in het kader van de strategische personeelsplanning 2010-2015, alsmede het doen van gerichte voorstellen tot het verhogen van de diversiteit.

Hogeschool Arnhem/Nijmegen (2010) Senior adviseur
Advies en begeleiding College van Bestuur en interne projectmanager Advies over de implementatie van strategisch beleidsplan, onder meer via het opzetten van 'leergroepen' rond roostering en planning

Pentascop (1990 – 2009) Mede-ondernemer, projectmanager, adviseur
Initiator, mede-ondernemer, project- en implementatiemanager: voorbereiding van de (partiële) verwerving of opzet en begeleiden van de integratie van/samenwerking met diverse nieuwe bedrijfsactiviteiten.
Adviseur/sparringpartner directie, lid stuurgroep, programma-manager, implementatiemanager: organisatie brede uitrol van complexe (bedrijfsvoerings-) informatiesystemen en herinrichting van bedrijfsprocessen.

Voorheen

Ondernemer en managementrol Onbegrensd Talent, Utrecht (2008 – heden)
Onbegrensd Talent is een sociale onderneming die voor werkgevers adviseert over en bemiddelt bij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (gehandicapten, allochtonen, ouderen etc.) binnen hun organisatie.
Primair verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de dienstverlening, markten en accounts en de aansturing van de operationele bedrijfsvoering en organisatie. Daarnaast als senior-consultant en projectleider ingezet op projecten bij klanten.

Ondernemer en Senior Consultant Trices, Gouda (2009 – 2018)
Trices is een onderneming gericht op advies, ontwerp en uitvoering van projecten op het gebied van proces-, project- en informatiemanagement. Actief op terrein van commercie, coaching, opleiding en uitvoering van projecten. Daarnaast medeverantwoordelijk voor de bedrijfsvoering.

Senior Consultant Pandata, Rijswijk (1987 – 1990)
Implementatie informatiesystemen en bedrijfsprocessen in overheid en bij telecommunicatiebedrijven

Hoofd bedrijfs-economische zaken Provinciale Waterstaat Noord-Holland, Haarlem (1982 – 1987)
Verantwoordelijk voor Begroting, Jaarrekening, management-rapportages en bedrijfseconomische advisering

Daarnaast

Vice-voorzitter en commissaris bedrijfsvoering/financiën bij HaBeKo Wonen, Hazerswoude
Wooncorporatie (januari 2017-heden)

Lid van de Raad van Toezicht bedrijfsvoering/financiën bij Raedelij, Utrecht
Eerstelijns gezondheidszorg (2006 -2014)

Penningmeester van Social Venture Network Nederland, Amsterdam
MVO-ondernemersnetwerk (2008 -2018)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Aedes Benchmark 2017, 2018, 2019, 2020
 Position paper voor de visitatie 2021
 Convenant Aanpak Drugslocaties Noord-Holland 2020-2025
 Huurbeleid 2020-2024
 Strategisch voorraadbeleid 2016
 Portefeuillestrategie 2019
 Beleid verkopen en aankopen 2019
 Pact wonen met ondersteuning, 2018 en Raamafspraken 2020-2023
 Prestatieafspraken en evaluaties 2017, 2018, 2019, 2020, 2021
 Woonvisie 2014-2030 definitief gemeente Langedijk
 Beleidsplan Samen Wonen in Langedijk, 2017
 Jaar- en activiteitenplannen en meerjarenbegrotingen 2017, 2018, 2019, 2020
 Samenwerkingsconvenant ketenpartners in Zorg- en Veiligheidshuis Noord-Holland Noord

Presteren volgens belanghebbenden

Verslagen overleg met Huurdersraad 2017, 2018, 2019, 2020
 Jaarverslagen SVNK, 2017, 2018, 2019, 2020
 Rapportage Woonbelevingsonderzoek Langedijk, 2019
 Dashboard KWH-huurderoordeel 2017-2021
 KWH rapport Luisterpanel Woonstichting Langedijk 17 juni 2021
 KWH Rapportage Contextmapping WST Langedijk, 2021

Presteren naar Vermogen

Corporatie in Perspectief 2018, 2019, 2020
 AW oordeelsbrieven, 2017, 2018, 2019, 2020
 WSW beoordelingen, 2018, 2019, 2020
 Jaarrekeningen en -verslagen, 2017, 2018, 2019, 2020
 Viermaandsrapportages 2017, 2018, 2019, 2020

Governance

Notities en verslagen Benen Op Tafel overleg, 2019 en 2020
 Notulen RvC 2017-2020
 Notulen ALV september en november 2017
 Verslagen overleg RvC en accountant en RvC met controller
 Verslagen zelfevaluatie RvC 2017, 2018, 2019, 2020
 Fasedocumenten project Nieuwe Veiling, 2016-2019
 Investeringsstatuut, 2021
 Reglement financieel beleid en beheer, 2017
 Uitgangspunten en kaders voor de begroting, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Piet Kerkvliet	Voorzitter RvC
Bert de Graaf	Lid RvC
Annemiek Nauta	Lid RvC
Janneke Sinnige	Lid RvC
Tim van Ruiten	Bestuurder
Maaïke Arts	Coördinator Wonen
Richard Hoedjes	Coördinator Vastgoed
Jenny Reek	Coördinator Financiën
Arjan Frerichs	Externe controller
Nils van der Laan	Opzichter
Marc van Assema	Opzichter
Marjolein van der Kaa	Woonconsulent
Karen Sinnema	Personeelszaken en communicatie
Helma de Groot	Balie en verhuurmedewerker

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Ad Jongenelen	Gemeente Langedijk	Wethouder
Mirjam Peereboom	Gemeente Langedijk	Beleidsadviseur ruimte, RO/Wonen
Jasper de Boer	Gemeente Langedijk	
Lieke Karels	Gemeente Langedijk	
Stephan den Nijs	Gemeente Heerhugowaard	
Ad Mansoer	Huurdersraad	Nvt
Jose van der Vliet	Huurdersraad	Nvt
Sariah Mansoer	Huurdersraad	Nvt
Fred Kröner	Huurdersraad	Nvt
Jan van Vegten		Huurder
Joop Willemsen		Huurder
Liesbeth Veldhuizen		Huurder
Petra Roos		Huurder
Sham Bakker		Huurder
Vicky de Wilde		Huurder
Roos Abbink		Huurder
Marry Duineveld		Huurder
André van der Starre		Huurder en gemeenteraadslid
Mijndert van Veenhuizen		Huurder
Anne Judith Apeldoorn	Zorg- en Veiligheidshuis	Projectleider Maatwerkvoorzieningen
Peter de Wit	Wonen plus Welzijn	Directeur
Yvonne Slofstra	Esdege Reigersdaal	Clustermanager
Annemieke Reesink	Woningstichting Anna Paulowna	Hoofd woondiensten
Ben Broxterman	Woningstichting Anna Paulowna	Bestuurder
Joke van den Berg	Woonwaard	Bestuurder
Marianne Soons	Kennemer Wonen	Teammanager verhuur en verkoop
Frank Zwaan	De Toekomst Service	Vestigingsleider
Kris van Saase	De Toekomst Service	Planner/werkvoorbereider
Etiënne Broersma	HVC	Accountmanager
Frank Bakker	Bakker Schoon Makelaardij	Eigenaar/makelaar
Gabriëlle Lührman	KWH	Adviseur
Leonie Snijder	Snijder Gerechtsdeurwaarders	Eigenaar/gerechtsdeurwaarder
Norbert Hufner	Thésor	Adviseur

Bijlage 5 Position Paper Woonstichting Langedijk



Dit jaar valt de visitatie bij Woonstichting Langedijk samen met het afronden van ons ondernemingsplan. We hebben ons de vraag gesteld wat de kern van het ondernemingsplan moet zijn. In het vorige ondernemingsplan 'Samen wonen in Langedijk' lag de nadruk op onze maatschappelijke prestaties. In het nieuwe ondernemingsplan staat de vraag centraal hoe we onze maatschappelijke prestaties willen bereiken en met wie we dat willen doen. Daarbij staan onze bewoners, de huidige maar ook de toekomstige, centraal. We zien bewoners niet alleen als klant, maar vooral als onze belangrijkste partner. Idealiter willen we de concrete invulling van onze opgave (wat gaan we wanneer doen) ophalen bij onze bewoners en andere belanghouders.

In ons huidige ondernemingsplan hebben we onze missie als volgt verwoord:

- zorgen voor prettig wonen in goede, passende en betaalbare woningen in leefbare straten en buurten;
- ruimte geven aan bewoners om zelf invulling te geven aan het prettig wonen en bewoners die het nodig hebben een extra steuntje in de rug geven;
- zorgen voor een toekomstbestendige sociale woningvoorraad;
- een betrokken organisatie, geworteld in Langedijk, herkenbaar voor bewoners en plaatselijke organisaties.

Deze missie staat nog steeds overeind.

We willen een betrokken organisatie zijn die ogen en oren heeft voor de wensen en behoeften van onze bewoners. We hebben een mensbeeld voor ogen dat uit gaat van:

- Mensen zijn niet gelijk, wel gelijkwaardig.
- Mensen zijn van nature goed. Mensen zijn solidair, niet egoïstisch en fatsoenlijk.
- Mensen zijn gemotiveerd, betrokken en beleven plezier aan wat ze doen en nemen hun eigen verantwoordelijkheid.
- Mensen hebben een verantwoordelijkheid voor zichzelf en voor hun naasten. Ook voor het wonen.
- Voor mensen die zichzelf niet kunnen redden, zijn wij, de maatschappij, gezamenlijk verantwoordelijk.

Dit is ook een goed moment om vanuit een terugblik op onze prestaties de doelstellingen voor de komende jaren in beeld te brengen.

Terugblik

In 2016 hebben we ons vorige ondernemingsplan gemaakt met de titel 'Samen wonen in Langedijk'. De doelstellingen die we hebben opgenomen in het ondernemingsplan hebben we vrijwel allemaal bereikt. Als we het overzicht van het jaar in cijfers van 2017 tot en met 2020 er bij pakken dan komt het volgende beeld naar voren:

- We hebben ruim 400 huishoudens een nieuwe woning verhuurd; dat betekent dat vrijwel al onze huurders in de afgelopen vier jaar nieuwe burens heeft gekregen;
- We zien het aantal reacties op aangeboden woningen, de inschrijftijd en zoektijd nog steeds toenemen.
- De woningvoorraad is gegroeid van 1370 in 2016 naar 1535 eind 2020; met nieuwbouw, maar ook de aankoop van woningen hebben we het aanbod voor starters en ouderen vergroot;
- De huurontwikkeling is onder de inflatie gebleven; vanaf 2020 is de procentuele huurverhoging voor alle huurders gelijk; door woningisolatie en het plaatsen van zonnepanelen hebben bewoners hun energielasten zien dalen; we voorkomen met maatwerk dat huurders met betalingsproblemen hun woning verliezen.

- Over het algemeen krijgen we een goede waardering van bewoners; dat het geen vanzelfsprekendheid is hebben we gezien aan de lagere waardering in het afgelopen jaar; een groot deel van onze bewoners is tevreden over woning en woonomgeving, maar er zijn ook punten van kritiek die om extra aandacht vragen.
- We hebben forse stappen gezet bij het verduurzamen van de woningen; zeven op de tien woningen hebben een A-label; de gemiddelde EnergielIndex is 1,14 en bij meer dan helft van de woningen liggen zonnepanelen op het dak
- We hebben initiatieven genomen om de betrokkenheid van huurders bij de organisatie te versterken; We hebben stappen gezet, maar we zijn nog niet op het niveau dat we ons hadden voorgenomen.

De blik vooruit

De komende jaren willen we de lijn van de afgelopen jaren doortrekken, maar daar wel een aantal accenten bij aanbrengen:

- De vraag naar sociale huurwoningen is groot en stijgt nog steeds. Ook de komende jaren willen we jaarlijks 100 huishoudens een nieuwe woning kunnen bieden. Dat doen we door nieuwe woningen te bouwen; onze ambitie is om tot 2030 te groeien met 200 woningen. Maar ook maatregelen als het bevorderen van doorstroming en het ondersteunen van woningruil dragen hieraan bij.
- We bieden huurders zekerheid over de jaarlijkse huurverhoging, die volgt de inflatie; We blijven maatwerk leveren als het even niet lukt om de huur te betalen. Dat wordt door huurders herkend en gewaardeerd.
- De warmtetransitie, de overstap van verwarmen met gas naar een andere warmtebron, is de volgende opgave bij het verduurzamen van de woningen. Deze transitie zal de komende decennia gerealiseerd moeten worden. De komende jaren willen wij vooral investeren in het gesprek met bewoners, omdat draagvlak bij bewoners cruciaal is voor een succesvolle warmtetransitie. We brengen de isolatie van woningen op het juiste niveau voor de warmtetransitie.
- We willen de klanttevredenheid en de waardering van huurders voor woning en woonomgeving verder verbeteren. We moeten meer oog hebben voor de wensen, behoeften en verwachtingen van onze bewoners en daarop acteren. We leveren maatwerk waar nodig als beleidskaders niet voldoen.
- We willen meer aandacht besteden aan de leefbaarheid in straat, buurt en wijk. We willen samen met bewoners, gemeente en andere partners zorgen dat de leefbaarheid op peil is en blijft. Hiervoor gaan we vaker en op een andere manier met bewoners in gesprek.

We kunnen die doelen enkel bereiken door samen te werken. We zien daarbij onze huidige en toekomstige bewoners als belangrijkste partners. Maar ook de samenwerking met andere partijen (o.a. gemeente, welzijns- en zorgorganisatie, politie, aannemers) is hiervoor onontbeerlijk. Die samenwerking is veelal vanzelfsprekend, maar kan ook een impuls krijgen. We zijn benieuwd naar wat wij kunnen doen om de samenwerking te versterken en naar wat partners ons te bieden hebben.

In 2016 zijn we gestart met het maken van prestatieafspraken met gemeente en huurders. In het begin was dat voor alle partijen een onwennig proces, maar we hebben daarin forse stappen gezet. Daarbij speciale waardering voor de inbreng vanuit onze huurdersraad. Zij hebben zich ontwikkeld tot een volwaardige partner bij deze afspraken.

In 2020 zijn we als opmaat voor de gemeentelijke fusie begonnen met het maken van prestatieafspraken voor de gemeenten Heerhugowaard en Langedijk (straks Dijk en Waard). Uitdaging voor de komende jaren is om ook andere partijen te betrekken bij (een deel van) de prestatieafspraken. Zeker de afspraken rond wonen en zorg en leefbaarheid. Waarbij het niet alleen gaat om het maken van afspraken, maar vooral om de resultaten.

Tim van Ruiten, 19 juli 2021

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Woonstichting Langedijk zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Tabel 1 Afspraken en prestaties Beschikbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BESCHIKBAARHEID		8,7
Uitbreiding voorraad		9 Pluspunten: grote inzet op uitbreiding voorraad met 10% groei ten gevolg
Nieuwbouw 2020: tussen 2019 en 2028 200 woningen bouwen, in 2020 en 2021 ontwikkelpositie van 100 woningen verkrijgen 2019: afspraken over nieuwbouw maken 2018: gemiddeld 20 woningen per jaar toevoegen	2020: ontwikkelpositie voor 128 (27+90+11) woningen verkregen 2019: niet gerealiseerd 2018: Aankoop woningen Dr. Manjoeroplantsoen 55 woningen (dus geen nieuwbouw, maar wel uitbreiding voorraad)	
Nieuwbouw concrete plannen 2020: start bouw maximaal 26 sociale huurwoningen op locatie De Overbrugging, o.v.v onherroepelijke omgevingsvergunning 2019: 36 sociale huurwoningen realiseren 2018: 69 sociale huurwoningen realiseren 2017: 33 sociale huurwoningen realiseren	2020: vergunning verleend, start bouw 2021 2019: 36 woningen opgeleverd 2018: 33 gerealiseerd, 36 in 2019 2017: bouw 24 appartementen gestart, nog niet opgeleverd	
Terugkoop en verkoop woningen		8 Pluspunt: door terug- en verkoop wordt het bezit passender gemaakt
Terugkoop koopgarantwoningen 2020: 10-20 woningen	2020: 9 woningen 2019: 12 woningen 2018: 6 woningen 2017: 23 woningen	
Verkoop woningen ter financiering terugkoop/nieuwbouw 2020: verkoopvijver 300 huur- en koopgarantwoningen; verkoop 15 woningen per jaar 2019: verkoop gemiddeld 12 woningen	2020: 13 woningen verkocht (bij verhuizing en/of terugkoop) 2019: 7 woningen 2018: 7 woningen 2017: 14 woningen	
Afname aantal koopgarantwoningen 2020: afname met gemiddeld 15 woningen per jaar door verkoop en terug in verhuur nemen 2018: tot 2022 170 koopgarantwoningen in voorraad houden 2017: tot 2022 200 koopgarantwoningen in voorraad houden	2020: 201 woningen (bron jaarrekening 2020) 2019: 210 woningen 2018: 225 woningen 2017: 231 woningen	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Toewijzen		9 Pluspunten: de inzet in het vernieuwen van de huisvestingsverordening
Wachttijd verkorten 2020: als gem inschrijftijd > 5 jaar en gem zoektijd >18 maanden, probeert gemeente corporatie ontwikkel positie te bieden	2020: gemiddelde inschrijftijd in regio Alkmaar in 2020 8,2 jaar, zoektijd 2,4 jaar 2019: gemiddelde inschrijftijd 6 à 7 jaar (geen groot verschil tussen appartementen en eengezinswoningen) 2018-2017: 3 à 4 jaar voor appartement, 6 à 7 jaar voor eengezinswoning	
Behoeftte in beeld 2020: nadere afspraken over de nieuwbouw maken o.b.v. vervolgonderzoek naar kwalitatieve en kwantitatieve woningbehoefte tussen gemeente Langedijk, Woonwaard en Woonstichting Langedijk 2019-2017: actuele vraag in kaart brengen	2020: woningbouwprogrammering 2020-2030 gereed; potentiële locaties voor nieuwbouw voor spoedzoekers in beeld 2019: grotendeels gebeurd, nog geen besluitvorming erover 2018: doorgeschoven naar 2019 2017: doorgeschoven naar 2018	
Gemiddeld minimaal 100 woningen per jaar toewijzen 2020: 2019: verwachting 125 ivm nieuwbouw 2018: verwachting 150 ivm nieuwbouw 2017: verwachting 125 voor beide corporaties	Aantal verhuurde woningen 2020: 77 2019: 150 2018: 103 2017: 99	
Toewijzen nieuwbouwwoningen 2020: maximaal 50% woningen in De Overbrugging met voorrang toewijzen aan bewoners uit de omgeving, die een zelfstandige huurwoning achterlaten	2020: toewijzing in 2021	
2019: nieuwe huisvestingsverordening bewerkstelligen	Samen met andere partijen gewerkt aan nieuwe verordening met daarin opgenomen <ul style="list-style-type: none"> • mogelijkheid om woningen met voorrang aan jongeren tot 23 jaar aan te bieden • mogelijkheid om woning via loting te verdelen waardoor ook woningzoekenden met een korte inschrijfduur in aanmerking komen voor een woning. Dit was in eerste instantie een pilot, maar loting heeft inmiddels een definitieve plaats in de verordening gekregen. • mogelijkheid om doorstroming te faciliteren door woningen met voorrang aan te bieden aan woningzoekenden die doorstromen. 	

Tabel 2. Afspraken en prestaties Betaalbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBAARHEID		8,5
Huurbeleid		8 Pluspunt: ambitie ruim gerealiseerd en inzet inzicht woonlasten
Jaarlijkse verhuur 2020-2018: minimaal 95% vrijkomende woningen verhuren met netto huur <€ 663,- en 70% <€ 619,- (prijspeil 2020) (strakkere afspraak dan kaderafpraak (85%)) 2017: minimaal 85% vrijkomende woningen verhuren met netto huur <€ 628,-	2020: 94% < € 663 en 77 % < € 619 2019: 98% < € 651 en 80 % < € 607 2018: 98% < € 640 en 88 % < € 597 2017: 97% < € 635 en 82 % < € 592	
Jaarlijkse huurverhoging/betaalbaarheid 2020: maximaal met % inflatie en % voor alle huurders gelijk 2019: maximaal met % inflatie; wenselijke huur gebaseerd op kwaliteit woning 2018-2017: idem, gesprek met huurdersraad over inkomensafhankelijke huurverhoging 2017: garages en woningen samenvoegen op verzoek van huurder	2020: 1,6% huurverhoging (% inflatie = 2,6) 2019: 1,4% huurverhoging; effect bij nieuwe verhuur was +0,4% vanwege groot aantal verhuizingen 2018: 1,1% huurverhoging; harmonisatie 0,3%; geen inkomensafhankelijke huurverhoging 2017: 0,0% huurverhoging gemiddeld; harmonisatie 0,3%; inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast 100 huishouders inkomensafhankelijke huurverlaging aangeboden, van 58 huishouders ook werkelijk de huur verlaagd 2017: woningen en garages naast de woning samengevoegd tot 1 overeenkomst zodat huurders hiervoor huurtoeslag kunnen aanvragen.	
Huurbeleid vernieuwen 2020: nieuwe normhuren vaststellen met Huurdersraad 2019: huur- en woonlastenbeleid evalueren met Huurdersraad	2020: nieuw beleid vastgesteld 2019: nieuw beleid vastgesteld	
Communicatie woonlasten 2020: woonlasten zichtbaar maken 2019-2018: woningen adverteren met indicatie van woonlasten 2017: onderzoek naar adverteren met indicatie woonlasten	2020: woonlastenindicatie bij SVNK zichtbaar 2018: in onderzoek 2017: doorgeschoven naar 2018	
Huurachterstanden		9 Pluspunten: door strak vroeg-erop-af beleid en veel maatwerk weinig tot geen huisuitzettingen
2020-2017: voorkomen ontruiming vanwege huurachterstand door 'vroeg-er-op-af-beleid'	2020: 0 huisuitzettingen 2019: beleid gehanteerd 2018: huurachterstand 0,3%; 2949 huurders benaderd bij storno's/achterstand 2017: huurachterstand 0,4%; 0 huisuitzettingen	

Tabel 3. Afspraken en prestaties Duurzaamheid en woningkwaliteit

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>																																													
		8,5																																													
Duurzaamheid		9 Pluspunten: hogere ambitie gerealiseerd dan de sectorafpraak, pragmatische aanpak																																													
Nul-op-de-meter/gasloos 2020: 27 woningen op locatie De Overbrugging als NOM (NulOpdeMeter)-woningen ontwikkelen 2018: 36 woningen zonder gasaansluiting gepland 2017: 69 woningen zonder gasaansluiting gepland Eind 2020 minimaal 90% woningen energielabel A of B	2020: niet volledig NOM wel gasloos aanvang bouw sept 2021 2018: 9 woningen Voorburggracht gasloos 36 woningen J. Stolbergstraat gasloos 2017: 24 woningen Westerdel overwegend A+ gasloos																																														
	Aantal woningen per label <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A+</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>% A/B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>86</td> <td>993</td> <td>253</td> <td>121</td> <td>39</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>78</td> <td>823</td> <td>303</td> <td>175</td> <td>48</td> <td>39</td> <td>2</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>37</td> <td>673</td> <td>345</td> <td>238</td> <td>76</td> <td>66</td> <td>1</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>		A+	A	B	C	D	E	F	% A/B	2020	86	993	253	121	39	12	4	88	2019								88	2018	78	823	303	175	48	39	2	82	2017	37	673	345	238	76	66	1	73	
	A+	A	B	C	D	E	F	% A/B																																							
2020	86	993	253	121	39	12	4	88																																							
2019								88																																							
2018	78	823	303	175	48	39	2	82																																							
2017	37	673	345	238	76	66	1	73																																							
Corporatiewoningen hebben in 2020 gemiddeld een energie-index van 1,25 (dit valt binnen het B-label)	2020: 1,13 2019: 1,14 2018: 1,33 2017: 1,27																																														
Energieverbetering woningen 2020: bij verhuizing woning naar minimaal label B brengen 2019: 200 huurders aanbod doen voor verduurzaming naar minimaal label B en bij verhuizing woning aanpassen naar min label B (EI < 1,4) 2018: idem 2017: binnen 3 jaar min. 90% EI < 1,4	2020: laatste complexen (aankoop Manjoeroplantsoen energetisch verbeterd tot label B door zonnepanelen en vloerisolatie 2019: energieprogramma afgerond, EI = 1,14; doelstelling behaald 2018: EI = 1,19 2017: gestart met programma																																														
2020-2017: Woonlastenwaarborg voor huurders bij energieverbetering	2020: alleen vergoeding van €10,- per maand voor 6 zonnepanelen; verwachte opbrengst €20,- 2019 en 2018: idem 2017: huurverhoging gekoppeld aan plaatsen zonnepanelen, waarvoor in combinatie met dakisolatie €10,- extra huur is gevraagd, waarbij de besparing door de zonnepanelen circa €22,- per maand is																																														
2020: Haalbaarheidsonderzoek naar warmtetransitie Noord- en Zuid-Scharwoude, samen met Gemeente, HVC, netbeheerders en bewoners	2020: onderzoek afgerond, op korte termijn geen startkansen, op langere termijn wel																																														

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2020-2018: Samen met enthousiaste huurders (energieambassadeurs/energiecoaches) bewoners informeren over eigen energieverbruik	2020: door corona verschoven naar 2021 2018: nog op te pakken	
2020: Samen met gemeente en andere partijen komen tot regionale warmteplannen, met afspraken over waar welke investeringen in duurzaamheid worden gedaan 2019: verkenning aardgasvrij Langedijk 2018: conceptvisie ontwikkelen van energieopgaven	2020: Transitievisies Warmte van Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk gereed. Regionale uitvoeringsstructuur momenteel in opbouw door energiebedrijven, netbeheerder, gemeenten en corporaties. Welke corporaties wanneer en waar aan één alternatieve warmtebron worden aangesloten is, behalve voor de startwijken vanuit de Transitievisies Warmte, nog niet bekend 2019: wacht op landelijk klimaatakkoord voor lokale vertaling 2018: in 2019 verkenning aardgasvrij	
Pilots 2020: 10 woningen in Langedijk voorzien van hybride warmtepompen aan (kosten €70.000)	2020: onderzoek en oriëntatie plaatsgevonden. Eerste 2 pilot woningen start in 2021	
Woningkwaliteit		8
Comfort en energiezuinig 2020-2017 comfortabele en energiezuinige woningen niet alleen in nieuwbouw maar ook in de bestaande voorraad (op verzoek bewoners badkamers en keukens vervangen)	Comfort en energiezuinig Woningkwaliteit is vooral gestuurd op energetische kwaliteit en verduurzaming 2020: 3 woningen voorzien van vloerisolatie 42 woningen voorzien van spouwisolatie 8 woningen voorzien van dakisolatie 75 woningen voorzien van zonnepanelen 26 woningen op verzoek de BKT vervangen 49 woningen op verzoek een aanpassing of ZAV uitgevoerd 2019: 33 woningen voorzien van vloerisolatie 112 woningen voorzien van spouwisolatie 117 woningen voorzien van dakisolatie 146 woningen zonnepanelen geplaatst 53 woningen op verzoek BKT vervangen 2018: 56 woningen vloerisolatie 192 woningen spouwisolatie 87 woningen dakisolatie 177 woningen zonnepanelen 60 woningen op verzoek BKT vervangen 2017: 50 woningen vloerisolatie 84 woningen spouwisolatie 52 woningen dakisolatie 161 woningen zonnepanelen 136 woningen op verzoek aanpassingen uitgevoerd en/of BKT vervangen	Pluspunt: veel aangepakt in 4 jaar

Tabel 4. Afspraken en prestaties Sociaal-maatschappelijke opgaven

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER SOCIAAL-MAATSCHAPPELIJKE OPGAVEN		7,5
Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen		8 Pluspunt: inzet om het Transferpunt beter belegd te krijgen
2020-2017: Bouwen volgens maatvoeringen Woonkeur (d.w.z. drempelloos en brede maatvoeringen). Hiervan kan alleen beargumenteerd worden afgeweken	2020: n.v.t. want geen nieuwbouw opgeleverd 2019: ja 2018: projecten getoetst aan de eisen 2017: idem; Dorpstraat afgeweken omdat een bestaand pand is verbouwd	
Kleine woningaanpassingen 2020: huurders helpen hiermee om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen 2019-2017: aanbod aan huurders voor opplussen	2020: diverse maatregelen toegepast, plaatsen verhoogd toilet, korvenladekast, trapleuningen en beugels en verbeterde toegang entree deur. Inmiddels is een 6+ verhoogde toiletpot een basiskwaliteit. 2019: 3 woningen aangepast via “opplussen” op verzoek van huurder 2018: 23 woningen aangepast via “opplussen” op verzoek van huurder 2017: 31 woningen aangepast via “opplussen” op verzoek van de huurder	
2020: Onderzoek bijdrage corporaties vrijwilligersnetwerk	2020: continuering bestaande afspraken. Initiatief in complex Platte Ven opgestart en met succes afgerond: dmv enquête, bewonersgesprekken en inzet van Wonen Plus Welzijn vitaal vrijwilligers netwerk opgezet; zelfstandig functionerende bewonerscommissie aanwezig	
2020: Pact Wonen met Ondersteuning van 2018 uitvoeren door jaarlijks aantal woningen aan te bieden voor bewoners die zijn aangewezen op zorg	2020: in diverse analyses en onderzoeken de diverse doelgroepen in kaart gebracht; werkafspraken gemaakt en bij gemeente intern is gekeken naar welke locaties mogelijk geschikt zouden zijn voor huisvesting van de doelgroepen uit het Pact. Door WSL is voldaan aan de taakstelling voor het leveren van woningen voor het transferpunt (5 per jaar)	
2019/2018: Pilot om te komen tot een nieuw woon-zorg-welzijn concept in woongebouw Westerverne met 62 naastgelegen nultredenwoningen in Noord-Scharwoude, in samenwerking met onder andere bewoners, Wonen Plus Welzijn, gemeente en zorgorganisaties	2019: onderzoek in Westerverne afgerond en besproken met e bewoners. Samen met Wonen Plus Welzijn de bewonerscommissie ondersteund, waardoor een actieve bewonerscommissie is blijven bestaan. Door het onderzoek is naar voren gekomen welke bewoners eenzaam zijn, wie er hulpbehoevend is en wie er behoefte heeft aan meer (of minder) activiteiten. Hierop heeft Wonen Plus Welzijn individuele acties ondernomen en heeft WSL ondersteuning geboden aan de bewonerscommissie. Door een stevige bewonerscommissie is een breed activiteitsaanbod mogelijk. 2018: onderzoek uitgevoerd onder bewoners, die zijn tevreden; in eigen beheer exploiteren recreatieruimte is kwetsbaar	
2018: ambitie - bestaande transferpunt beter organiseren om inverdienwoningen te verdelen	2019: SVNK-corporaties start gemaakt met winkelmodel waardoor het aanbieden en matchen van woningen en woningzoekenden uit bijzondere doelgroep via het reguliere woonruimteverdeelsysteem mogelijk is. Door duidelijke structuur, afspraken en evaluaties worden taakstellingen regionaal behaald. 2018: WS Langedijk gestart in SVNK-verband om het Transferpunt onder te brengen bij gemeente; vervolgens aan gemeente gevraagd om de vraag in kaart te brengen, waarna de meerjarige taakstelling is vastgesteld.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
2017: minderjarige statushouders een plek geven in Langedijk	2017: gestart met een jongerenwoning waar minderjarige asielzoekers kunnen wonen onder begeleiding van Parlan, waarbij het Nidos de voogd is	
Leefbaarheid		7
<p>Beschikbaar budget</p> <p>2020: €80,- per woning gereserveerd voor actieve aanpak overlast, maatwerk (zoals begeleiden huurders naar (schuld)hulpverlening), extra schoonmaak gemeenschappelijke ruimten/reinigen goten/onderhoud (gemeenschappelijke) tuinen en achterpaden, bijdrage voor huurders die gebruik maken van Wonen plus Welzijn voor kleine klussen in en om het huis, maatregelen volgend uit bewonersonderzoek</p> <p>2019: €7.000 beschikbaar voor Wonen plus Welzijn voor kleine klussen in en om het huis; €130.000 beschikbaar voor leefbaarheidsactiviteiten (zie 2020)</p>	<p>2021: aantrekken van een wooncoach die 1 op 1 begeleiding kan bieden aan huurders met een hulpvraag</p> <p>2020: Ondanks beperkingen Corona overlast actief aangepakt en huurders met schulden begeleid naar hulpverlening. In diverse complexen galerijen ontdaan van groenaanslag en achterpaden schoongemaakt. Bijdrage geleverd aan klussen die vrijwilligers Wonen plus Welzijn uitvoeren bij huurders</p> <p>2019: gerealiseerd; €119.000 besteed aan leefbaarheidsactiviteiten</p>	
Ambitie: klantvisie		Geen beoordeling, gestart binnen periode maar uitwerking nog niet zichtbaar. Wel zichtbaar dat ze ermee bezig zijn
2020: onze klanten echt leren kennen waardoor we beter instaat zijn om te voldoen aan de behoefte	2020-2021: traject gestart om de klantvisie op te stellen.	

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascop is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Woonstichting Langedijk heeft Pentascop de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn het bestuur en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

Pentascop is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Germa Reivers, voorzitter visitatiecommissie, Eef Nibbelink en Theo Dijt, visitatoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascop hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een ‘social construction of reality’: de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met

elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Vorbereiden en verkennen

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Woonstichting Langedijk aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden benoemd in samenspraak met de projectleider.
- De belanghebbenden zijn bepaald en uitgenodigd.
- Woonstichting Langedijk heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- De visitatiecommissie heeft een overzicht van de prestaties gemaakt op basis van de prestatieafspraken en de monitoring daarvan. Dit overzicht is door Woonstichting Langedijk aangevuld met ambities.

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de externe controller, de coördinatoren Wonen, Vastgoed, en Financiën.
- De prestatievelen zijn onderzocht met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan 8 coördinatoren en medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 6 belanghebbenden van Woonstichting Langedijk gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Langedijk, 4 personen die de kerngroep van de Huurdersraad vormen. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - beschikbaarheid,
 - betaalbaarheid,
 - duurzaamheid en woningkwaliteit,
 - sociaal-maatschappelijke opgaven,
 - de tevredenheid over de relatie en communicatie, invloed op het beleid en de prestatieafspraken.
- In een dialoog met externe partners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de externe gesprekken. Daarbij waren 3 ambtenaren van de gemeenten (de gemeenten Langedijk en Heerhugowaard zijn ambtelijk gefuseerd en in 2020 is nieuwe werkorganisatie betrokken geweest bij het maken van de prestatieafspraken), 10 huurders, 3 collega-corporaties, 2 vertegenwoordigers van een onderhoudsbedrijf, 1 makelaar, 2 vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, een leverancier van het warmtenet, een projectleider van het Veiligheidshuis, een gerechtsdeurwaarder en twee adviseurs aanwezig.
- Tijdens de rondrit hebben we samen met de coördinator Vastgoed verschillende complexen in Noord-Scharwoude gezien.

Rapporteren en delen

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- Het bestuur en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woonstichting Langedijk gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	<p>De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen</p> <p>De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.</p> <p>De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.</p>
<i>Belanghebbenden</i>	<p>De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.</p>
<i>Vermogen</i>	<p>De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.</p>
<i>Governance</i>	<p>Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.</p>

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden. Die indeling is op sommige onderdelen aangevuld met ambities van Woonstichting Langedijk. Deze prestatievelden zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Beschikbaarheid

- Uitbreiding voorraad
- Terugkoop en verkoop woningen
- Monitoren behoeften
- Toewijzing
- Ambities: betere verdeling woningen

Betaalbaarheid

- Huurbeleid
- Huurachterstanden

Duurzaamheid en woningkwaliteit

- Duurzaamheid
- Ambitie: woningkwaliteit

Sociaal-maatschappelijke opgaven

- Woningaanpassingen
- Vrijwilligersnetwerk
- Leefbaarheid
- Huisvesting bijzondere doelgroepen
- Ambitie: huisvesting bijzondere doelgroepen
- Ambitie: klantvisie

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Woonstichting Langedijk heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Woonstichting Langedijk naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan. Tijdens de dialoog is vanwege tijdgebrek het gewenste cijfer niet gevraagd voor de relatie en communicatie en invloed op het beleid.