



# Maatschappelijke visitatie Woonwaard

2017 tot en met 2020

Opdrachtgever: Woonwaard

Rotterdam, 5 juli 2021



# Maatschappelijke Visitatie

2017 tot en met 2020

**Opdrachtgever:**

Woonwaard

**Visitatiecommissie:**

Maarten Nieland

Erik van Ossenbruggen

Robert Kievit

Rotterdam, 5 juli 2021

# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
<b>Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>6</b>
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	13
<b>Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>15</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>16</b>
1.1 Inleiding	17
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	17
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	17
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Beschrijving van de ambities	31
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	32
<b>2 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>34</b>
2.1 Inleiding	35
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	35
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	35
2.4 Boodschap	40
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	41
<b>3 Presteren naar Vermogen</b>	<b>43</b>
3.1 Inleiding	44
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	44
3.3 Vermogensinzet	44
<b>4 Governance van maatschappelijk presteren</b>	<b>47</b>
4.1 Inleiding	48
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	48
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	48
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	52
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	54
<b>Deel 3: Bijlagen</b>	<b>59</b>
Bijlage 1: Position Paper	60
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	63
Bijlage 3: Betrokken personen	65
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	66
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	68
Bijlage 6: Bronnenlijst	72
Bijlage 7: Prestatietabel	73

# Voorwoord

## De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

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

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

## De visitatiecommissie

Woonwaard heeft Ecorys in 2021 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie vond plaats in 2017 en betrof de jaren 2013 tot en met 2016. Deze maatschappelijke visitatie beslaat de periode daarom de periode van 2017 tot en met 2020. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Erik van Ossenbruggen en Robert Kievit.

## De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Tabel 1.1: Meetschaal

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

## Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort;
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief;
3. Bijlagen bij het rapport.

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

## Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Walter Volgers voor de prettige samenwerking.

# **Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort**

## A. Recensie

### Sociaal, daadkrachtig en innovatief

Woonwaard is een woningcorporatie in de regio Noord-Kennemerland met circa 14.500 woningen in de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk. Dit werkgebied wordt in de dagelijkse praktijk veelal aangeduid als de 'HAL-regio'. Woonwaard is aan het einde van de vorige eeuw ontstaan uit verschillende woningcorporaties die zijn gefuseerd.

In de door de bestuurder voor de visitatie opgestelde position paper wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven voor Woonwaard en de ontwikkeling van de organisatie. In de ogen van de visitatiecommissie heeft Woonwaard terecht de basis van het oude ondernemingsplan dat tot 2019 liep behouden en slechts een verschuiving gemaakt in haar nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2020 tot en met 2021. Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn immers nog steeds belangrijke opgaven en verduurzaming verdient het gezien het maatschappelijk belang om een aparte plek te krijgen onder de strategische doelstellingen.

### Voorgaande visitatie

Woonwaard is voor het laatst in 2017 gevisiteerd. De visitatie besloeg toen de jaren 2013 tot en met 2016. De corporatie heeft tijdens die visitatie over het algemeen ruim voldoende tot goede scores behaald. De toenmalige visitatiecommissie kenmerkte Woonwaard als een corporatie die 'presteert door te doen' en tegelijkertijd gericht is op maatschappelijke verbreding. De toenmalige visitatiecommissie gaf Woonwaard een aantal verbeterpunten mee. De belangrijkste daarvan waren:

- Versterk de beleidskracht zonder dat dit de slagvaardigheid en ondernemerschap hindert. Op specifieke onderdelen is een meer door-ontwikkelde visie- en planvorming nodig bijvoorbeeld op de routekaart duurzaamheid, het thema basiskwaliteit, de klantvisie. Stem deze af met belanghebbenden, zoek daarbij naar strategische samenwerking en innovatief opdrachtgeverschap;
- Versterk de aansluiting van de HRM-cyclus op de gewenste ontwikkeling van professionaliteit en de werkwijze van teams door bijvoorbeeld introductie van een 360 graden systematiek.
- Heb aandacht voor de kwaliteit van wijken en buurten, omdat de verschillen tussen wijken volgens belanghebbenden groter worden;
- Betrek de HBV bij het bepalen van thema's en vraagstelling aan het platform;
- Scherp het toetsingskader aan en expliciteer de rol van de RvC in het externe krachtenveld.

### Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie is gebleken dat Woonwaard het goede prestatieniveau heeft weten vast te houden en met de verbeterpunten aan de slag is gegaan. Woonwaard is bijvoorbeeld duidelijk de belanghebbenden meer gaan betrekken bij beleidsontwikkeling en zoekt daarbij goed naar samenwerking bij een breed scala aan instanties. Bovendien heeft Woonwaard de aanbeveling om 360 graden feedback op te halen bij de belanghebbenden opgepakt door de betreffende feedback tijdens deze visitatie als speciaal onderwerp mee te nemen in de gesprekken met de belanghebbenden.

De visitatiecommissie heeft het beeld gekregen dat Woonwaard weliswaar betaalbaarheid heel belangrijk vindt, dat blijkt bijvoorbeeld uit het doorvoeren van een gematigd huurbeleid, maar tegelijkertijd andere kerntaken als beschikbaarheid, duurzaamheid en huisvesting van bijzondere doelgroepen passende aandacht geeft. Woonwaard zet tevens de brede maatschappelijke vraag nog steeds centraal en is duidelijk gericht op samenwerking. De reguliere overlegstructuur in de

lokale driehoek functioneert uitstekend; de contacten met de gemeenten zijn sterk en constructief en Woonwaard investeert veel in het optimaliseren van het speelveld, zodat de HBV Woonwaard ook een volwaardige inbreng heeft weten te bereiken. Woonwaard ondersteunt de HBV waar nodig om zich te professionaliseren. Maar ook buiten de reguliere driehoek werkt Woonwaard veel samen. De corporatie participeert daartoe in meerdere regionale samenwerkingsverbanden. Het Pact 'Wonen met ondersteuning' is daarbij een passende ontwikkeling.

De opgaven op woningmarkt van de HAL-regio vragen ook beslist om goede samenwerking. Al jaren loopt de druk op de regionale woningmarkt op. Er is een structureel tekort aan sociale huurwoningen: in Alkmaar circa 5.000 tot aan 2030 en in Heerhugowaard-Langedijk circa 1.000. Met name uitbreiding in Alkmaar vormt een uitdaging, door het vrijwel ontbreken van uitleglocaties. De meeste woningen zullen dus binnenstedelijk moeten worden gerealiseerd – hetgeen veel complexiteit met zich mee brengt: de ontwikkelkosten zijn relatief hoog en er moet zich een ontwikkellocatie aandienen. Ook Woonwaard loopt hier tegenaan: de drive om de benodigde aantallen sociale huurwoningen te bouwen is zeer sterk in de corporatie aanwezig, maar de locaties komen in te geringe mate beschikbaar.

Om deze impasse te doorbreken is dan ook het samenwerkingsverband De Woningmakers regio Alkmaar opgericht, wat bestaat uit ongeveer 40 regionale marktpartijen in de woningbouw, zoals corporaties, projectontwikkelaars en makelaars. Ook de gemeenten in het werkgebied en de provincie Noord-Holland worden waar nodig betrokken. Het verband wordt voorgezeten door Woonwaard. Samen analyseert men de opgaven, bespreekt men knelpunten en informeert men elkaar in het geval van ontwikkelkansen die samen opgepakt kunnen worden – wat ook al resultaat heeft opgeleverd in de vorm van nieuwbouwprojecten. Zo weet Woonwaard toch de nieuwbouwkansen de benutten die er zijn.

Woonwaard kijkt echter ook naar het verhaal achter de cijfers. Zo blijkt bijvoorbeeld dat de woningnood zich met name “onderaan” manifesteert: bij de woningzoekenden met weinig tot geen punten. Om hun kansen te vergroten is Woonwaard ook woningen via loting gaan aanbieden. Maar ook andere doelgroepen zoals senioren worden via creatieve regelingen gestimuleerd om door te stromen: hiervoor is bijvoorbeeld de doorstroomvoorrang “van groot naar kleiner” en “van klein naar groter” ingevoerd.

De visitatiecommissie heeft dan ook ervaren dat Woonwaard een corporatie is die denkt in oplossingen in plaats van in problemen. Het gevolg is dat de belanghebbenden Woonwaard over het algemeen dan ook zeer waarderen als volkshuisvester en partner in de samenwerking. Kritische punten die de belanghebbenden aangeven zijn dat ondanks de mentaliteit van ‘gewoon doen’, Woonwaard soms toch veel wil praten en onderzoeken.

Woonwaard stond al te boek als een innovatieve corporatie en heeft dat beeld wederom bevestigd. Voorbeelden waaruit dit blijkt zijn bijvoorbeeld het gasloos bouwen, het conceptueel bouwen en het aansluiten van woningen op een warmtenet. Woonwaard heeft bovendien in 2019 de Duurzaam Bouwen Award gewonnen en was mede-initiatiefnemer van de Stroomversnelling Huur.

De visitatiecommissie vindt de aandacht voor duurzaamheid echt een kenmerkende eigenschap van Woonwaard. Bijzonder om te vermelden is bijvoorbeeld dat Woonwaard duurzaamheid vanuit een circulaire gedachte heeft gedefinieerd, waarbij ingezet wordt op het behouden of hergebruiken van materialen. Een goed voorbeeld betreft het behouden van een goed functionerend oud transformatorhuis op de plaats waar een appartementencomplex is gebouwd aan de Spiegelstraat. Woonwaard heeft het appartementencomplex letterlijk om het transformatorhuis heen gebouwd. Ook gebruikt Woonwaard zo veel mogelijk gerecyclede materialen bij nieuwbouw,



zoals hout, isolatiemateriaal; ook regenwater wordt opgevangen en voor sanitair gebruik ingezet. De nieuwbouw aan de Bergerweg en Schuurmanlocatie is zelfs volledig biobased gebouwd.

Het is de visitatiecommissie tevens opgevallen dat de drive om maatschappelijk te presteren breed in de organisatie aanwezig is. Het bestuur, het management, de medewerkers en de RvC geven allen duidelijk blijk van de wens van Woonwaard om maatschappelijk van betekenis te kunnen zijn. De RvC heeft bijvoorbeeld gewerkt aan een toezichtsvisie waarin haar rol op als toezichthouder bij een maatschappelijke organisatie goed concreet is gemaakt en is toegelicht aan de hand specifiek voorbeelden.

### Richting de toekomst

Woonwaard heeft het hoge prestatieniveau van de vorige visitatie goed weten vast te houden. Er zijn daarom geen onderwerpen waar verbetering echt noodzakelijk is. Uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering of optimalisatie van de prestaties of de samenwerking. In dat kader wil de visitatiecommissie Woonwaard enkele punten meegeven:

- Veranker de prestatieafspraken in de monitorings- en verantwoordingsrapportages. De meerjarige ondernemingsplandoelstellingen en de prestatieafspraken vertonen steeds meer overlap, maar de prestatieafspraken zijn niet in de dashboards opgenomen. Bovendien is het wenselijk om de prestaties in het licht van de totale opgaven bestaande uit ondernemingsplandoelstellingen en de prestatieafspraken te kunnen bezien. Het is bijvoorbeeld aan te raden om in het KPI dashboard ruimte te maken om tevens over de uitvoering van de specifieke prestatieafspraken te rapporteren;
- Breid de prestatie monitoring uit, door naast het KPI-dashboard ook van de meer kwalitatieve doelen (zie strategietabel, figuur 4.1 in hoofdstuk 4) de voortgang te rapporteren;
- Onderhoud goed contact met alle gemeenten in het werkgebied, ook al is het aandeel bezit relatief klein zoals in Langedijk. Weliswaar zal de gemeente Langedijk in 2022 fuseren met de gemeente Heerhugowaard tot de nieuwe gemeente Dijk en Waard, maar ook dan is voldoende aandacht voor het voormalige gebied Langedijk belangrijk.
- Onderzoek de potentie voor een cliëntenraad om ook de bijzondere doelgroepen een stem te geven. Woonwaard investeert al veel in stakeholdermanagement, maar de zorg- en welzijnsinstellingen geven aan dat Woonwaard zich nog meer zou kunnen verdiepen in de denk- en handelwijze van kwetsbare personen en dit meenemen in haar primaire processen.

## B. Scorekaart

Tabel 1.2: Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,6	7,5	7,4	7,4			7,5	75%	<b>7,6</b>
							8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties	7,5	7,5	7,8	7,5			7,6	50%	<b>7,7</b>
Relatie en communicatie							7,8	25%	
Invloed op beleid							7,8	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Vermogensinzet							8,0	100%	<b>8,0</b>
<b>Governance van maatschappelijke presteren</b>									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					8,0	7,5	33%	<b>7,7</b>
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen							8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Thema 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven

## C. Samenvatting

Woonwaard krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1.3: Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,7

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,6** De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard goed heeft gepresteerd in het licht van de opgaven en de ambities. De woningcorporatie heeft in Alkmaar en Heerhugowaard verschillende nieuwbouwprojecten opgeleverd, de verkoop van woningen beperkt en Koopgarantwoningen teruggekocht. Bovendien heeft Woonwaard met een gematigd huurbeleid bijgedragen aan de betaalbaarheid van woningen. Bewonderenswaardig zijn de verschillende prestaties met betrekking tot de duurzaamheid van de woningvoorraad, waarvoor Woonwaard onder andere de Duurzaam Bouwen Award heeft gewonnen. Woonwaard heeft bijvoorbeeld NOM-woningen gerealiseerd en woningen aangesloten op een warmtenet. Woonwaard laat zien zich tevens nadrukkelijk in te zetten voor de sociaal-maatschappelijke opgaven. De woningcorporatie heeft in samenwerking met huurders aandacht voor de leefbaarheid in wijken en buurten en huisvest bijzondere doelgroepen in de nieuwbouw en de bestaande woningvoorraad.

De prestaties van Woonwaard zijn in lijn met de volkshuisvestelijke opgaven, de prestatieafspraken en de eigen ambities. Woonwaard laat continu zien aan de sluiten bij de betreffende opgaven in het werkgebied en de innovatieve oplossingen die zich voordoen. De corporatie denkt vooruit, zoekt samenwerking en schroomt niet om voorop te lopen.

De prestatieafspraken zijn tot stand gekomen aan de hand van een intensief samenwerkingsproces, waarbij overwegend SMART geformuleerde prestatieafspraken zijn opgesteld. De jaarbegroting van de verschillende woningcorporaties, bijvoorbeeld in Alkmaar, vormen het bod in de richting van de gemeenten en wordt besproken met gemeente en huurdersvertegenwoordiging om tot prestatieafspraken te komen.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,7** De belanghebbenden van Woonwaard typeren de corporatie als een zeer betrokken corporatie die gedegen en innovatief werk gaat. Men ziet Woonwaard als een zeer prettige samenwerkingspartner die ook relatief grote mate van inbreng door de samenwerkingspartners mogelijk maakt.

De belanghebbenden zijn met name positief over de nieuwbouwprestaties, huurverlaging voor een deel van de huurders, het transparante huurbeleid, de innovatieve houding in het verduurzamen van de voorraad en de uitgebreide inzet voor bijzondere doelgroepen. Voor deze thema's zoekt Woonwaard zo veel mogelijk de samenwerking met haar partners op.

De belanghebbenden geven aan Woonwaard op hoofdlijnen ook twee aandachtspunten mee: blijf inzet tonen voor het bevorderen van de doorstroming en probeer kwetsbare doelgroepen meer te spreiden over de wijken om onnodige concentraties en leefbaarheidsproblemen te voorkomen.

Hierbij wordt door de visitatiecommissie opgemerkt dat Woonwaard in 2019 al begonnen is met het bevorderen van de doorstroming en in 2020 al wijkvisies heeft opgesteld. Ook wordt er samen met GGZ-instellingen gewerkt aan het huisvesten van uitstromers op de juiste locaties in het werkgebied.

### Presteren naar Vermogen

**8,0** Woonwaard kan goed haar vermogensinzet beredeneren en onderbouwen. Er wordt een zorgvuldig proces doorlopen waarbij de diverse maatschappelijke en volkshuisvestelijke thema's goed op elkaar worden afgewogen. Hierdoor is de uiteindelijke keuze voor de vermogensinzet ook goed te verklaren. Woonwaard scoort verder goed in de Aedes-benchmark op het onderdeel bedrijfslasten en heeft van de toezichhouders geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit. Woonwaard heeft betaalbaarheid en beschikbaarheid de hoogste prioriteit gegeven binnen de financiële mogelijkheden. De extra ruimte die men, gezien de kengetalscores voor vermogen en kasstromen, nog heeft, wordt ingezet voor duurzaamheid.

### Governance van maatschappelijk presteren

**7,7** De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard beschikt over een goede governance structuur. De PDCA-cyclus wordt adequaat toegepast met gedegen strategievorming in meerdere stappen, die zeer goed is verantwoord. In de prestatiesturing wordt teruggegrepen op het ondernemingsplan en Woonwaard zorgt ervoor dat de prestatiesturing eigenaarschap krijgt in de hele organisatie. Woonwaard houdt goed de prestaties in ogenschouw in relatie tot de opgaven en ontwikkelingen; men gaat over tot strategische bijsturing indien nodig.

Ook de RvC heeft een goede beoordeling ontvangen van de commissie voor haar maatschappelijke oriëntatie. De raad weet goed de belangen van de huurder én overige belanghebbenden voorop te plaatsen in de besluitvorming. De raad draagt zelf actief bij aan het waarborgen van maatschappelijke meerwaarde in de strategie van Woonwaard. De raad houdt eveneens goed zicht op het daadwerkelijke maatschappelijk presteren van de corporatie.

Woonwaard weet goed haar maatschappelijk presteren te legitimeren in het lokale netwerk. De corporatie haalt bij vele belanghebbenden en op vele wijzen input op ten behoeve van het versterken van de maatschappelijke prestaties en het zich voorbereiden op de toekomstige opgaven. In het lokale netwerk treedt Woonwaard daadkrachtig op als trekker van meerdere samenwerkingen en ook in de overige samenwerkingen waarin de corporatie actief is, vervult zij een constructieve rol. Dit beeld van proactieve en sociale huisvester in de regio weet Woonwaard goed uit te dragen in de verslaglegging. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan de begrijpelijkheid van de communicatie.

## D. Korte schets van de corporatie

### Werkgebied

Woonwaard is een woningcorporatie in de regio Noord-Kennemerland. De woningcorporatie verhuurt circa 14.500 woningen in de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk. Woonwaard is aan het einde van de vorige eeuw ontstaan uit verschillende woningcorporaties die zijn gefuseerd: Goed Wonen, Rochdale, Alkmaarse woningstichting Noord-Kennemerland en Heerhugowaards Belang. Daarnaast zijn de instellingen De Voorzorg en stichting Bejaardenwoningen Zonoord samengevoegd.

### Woningbezit

Woonwaard heeft circa 14.500 woningen in eigendom, waarvan de meerderheid appartementen betreft. Daarnaast is meer dan een kwart van de woningvoorraad onderdeel van een woningcomplex tot en met vier bouwlagen zonder lift. De verdeling van de woningvoorraad naar type woning is daarmee vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. In de periode van 2017 tot en met 2020 heeft Woonwaard zowel eengezins- als meergezinswoningen toegevoegd.

Tabel 1.4: Woningbezit

Type woningen	Woonwaard	Landelijk
Eengezinswoningen	43,9%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	29,5%	25,5%
Meergezinswoning met lift	11,0%	14,9%
Hoogbouw	10,8%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	4,9%	6,8%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Bron: CIP (2019), Woonwaard, Aedes

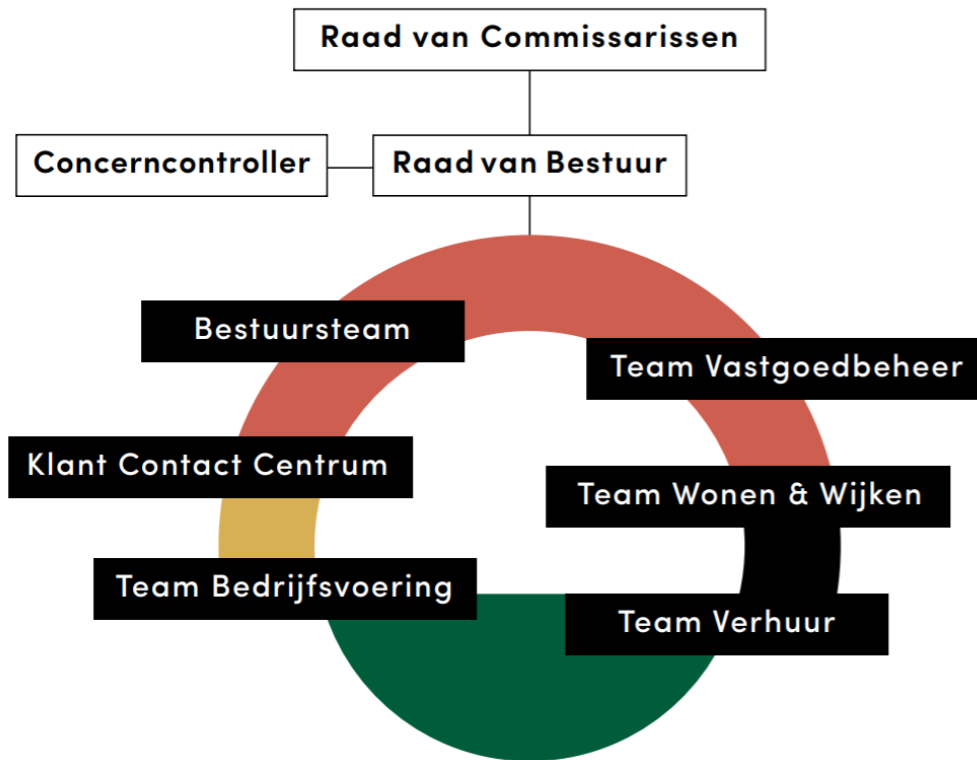
De gemiddelde huurprijs van een DAEB-woning van Woonwaard lag in 2017 op €507, hetgeen onder het landelijke gemiddelde van €517 is gelegen. De gemiddelde huurprijs kwam destijds overeen met 70,3% van de maximaal toegestane huurprijs op basis van het woningwaarderingsstelsel. De prijskwaliteitverhouding is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (72,3%). De woningvoorraad van Woonwaard had aan het einde van 2020 een gemiddelde energie-index van 1,45.

### Organisatiestructuur

Woonwaard heeft sinds 2017 een tweehoofdig bestuur, waardoor een directie laag is komen te vervallen en een compacte(re) organisatie is ontstaan. Het bestuur van Woonwaard legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit minimaal vijf en maximaal zeven leden en heeft drie commissies ingesteld, te weten de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de maatschappelijke commissie. Op dit moment bestaat de raad uit vijf leden.

Woonwaard is georganiseerd aan de hand van verschillende teams, zoals het Bestuursteam, het Team Vastgoedbeheer, het Team Wonen & Wijken, het team Verhuur, het Teams Bedrijfsvoering en het Klantcontactcentrum (KCC). Op 31 december 2020 waren er 119 medewerkers in dienst van Woonwaard, verdeeld over 103,5 fte.

Figuur 1.1: Organogram Woonwaard



Bron: Woonwaard (2020)

## **Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief**

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities





## 1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Woonwaard wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). De prestatieafspraken zijn aangevuld met verschillende convenanten/samenwerkingsovereenkomsten omdat de betreffende documenten in de prestatieafspraken zijn benoemd (zie paragraaf 1.3).

## 1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
<b>Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,6	7,5	7,4	7,4			7,5	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	

Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Thema 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven

## 1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonwaard heeft in de periode 2017 tot en met 2020 prestatieafspraken opgesteld met gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk.

### Prestatieafspraken in gemeente Alkmaar

De gemeente Alkmaar, de woningcorporaties Kennemer Wonen, Van Alckmaer voor Wonen, Wooncompagnie en Woonwaard en de huurdersbelangenverenigingen van de betreffende woningcorporaties hebben voor de periode van 2017 tot en met 2020 meerjarige kaderafspraken vastgelegd over de volkshuisvesting in de gemeente Alkmaar. De regionale woonvisie Alkmaar (2013) en de landelijke wet- en regelgeving vormden hiervoor de leidraad. De meerjarige kaderafspraken zijn jaarlijks vertaald in prestatieafspraken, waarin de bijdrage van de woningcorporaties aan de ambities en de opgaven uit de kaderafspraken zijn benoemd. In de kaderafspraken en de jaarlijkse prestatieafspraken wordt onderscheid gemaakt in vier thema's:

- De beschikbaarheid van de woningvoorraad;
- De betaalbaarheid van de woningvoorraad;
- De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad;
- De sociaal-maatschappelijke opgaven.

De jaarlijkse prestatieafspraken bestaan uit de jaarplannen van de gemeente Alkmaar, de woningcorporaties in de gemeente Alkmaar en de huurdersbelangenverenigingen van de betreffende woningcorporaties. De gemeenten, de woningcorporaties en de huurdersbelangenverenigingen hebben overleg gevoerd over de jaarplannen. Daarbij worden de volgende stappen doorlopen:

- De woningcorporaties brengen in het voorjaarsoverleg de meerjarenbegroting, die is vastgesteld aan het einde van het jaar daarvoor, in als bod. Vervolgens kunnen alle partijen een reactie geven op de voorgenomen prestaties in de begroting.
- De woningcorporaties verwerken gedurende het jaar de inbreng van de partijen in het concept jaarplan en de begroting, die de basis vormen voor de bijdrage van de woningcorporaties, in de gezamenlijke concept jaarschijf.
- De woningcorporaties stellen het jaarplan, de begroting en eventuele daaruit volgende aanpassingen in de jaarschijf vast, waarna de jaarschijf definitief is.

De visitatiecommissie heeft de thema's vanuit de prestatieafspraken gebruikt voor het structureren van de prestaties van Woonwaard in hoofdstuk 1 en 2.

### **Prestatieafspraken in gemeente Heerhugowaard**

De gemeente Heerhugowaard, Woonwaard en de huurdersbelangenvereniging hebben voor de volkshuisvesting in de gemeente Heerhugowaard jaarlijks prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de regionale woonvisie Alkmaar (2013), de woonvisie van Heerhugowaard (2018-2050) en het beleid van andere overheden. Daarnaast is er sprake van een samenwerking gebaseerd op het Regionaal Actieprogramma wonen regio Alkmaar (RAP), die is vastgesteld voor de periode van 2016 tot en met 2020.

De prestatieafspraken in de gemeente Heerhugowaard kennen gelijke thema's als de prestatieafspraken in de gemeente Alkmaar.

### **Prestatieafspraken in gemeente Langedijk**

De gemeente Langedijk, Woonstichting Langedijk, Woonwaard en de huurdersbelangenvereniging van de betreffende woningcorporaties hebben kaderafspraken en jaarlijks prestatieafspraken opgesteld. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op de regionale woonvisie Alkmaar (2013), de woonvisie Heerhugowaard (2018-2050), de woonvisie van Langedijk (2014-2030) en het beleid van andere overheden. In 2019 is tevens een onderzoek naar woningbouwafspraken en - programmering in de regio Alkmaar afgerond, hetgeen inzicht geven in vraag en aanbod (aantallen huur- en koopwoningen, prijsklassen en woningtypologie).

De prestatieafspraken in de gemeente Langedijk kennen gelijke thema's als de prestatieafspraken in de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard. Voor ieder thema worden de ambities toegelicht en wordt de koppeling gelegd met de woonvisie en de kaderafspraken.

### **Aanvullende documenten/convenanten**

Naast de prestatieafspraken is er sprake van verschillende convenanten, waarin de samenwerking met samenwerkingspartners is vastgelegd. De belangrijkste convenanten zijn:

- Het Pact 'Wonen met ondersteuning' (2020-2022), waarin gemeenten, woningcorporaties en zorgaanbieders een samenwerking zijn aangegaan om de komende jaren adequaat in te kunnen spelen op de huisvestingsbehoefte van inwoners die afhankelijk zijn van ondersteuning/zorg.

- Overeenstemming van Egmond, waarin de gemeenten in de regio Alkmaar, de provincie Noord-Holland en de Woningmakers samenwerking aan een passende woningbouwproductie.
- Convenant Aanpak Drugslocaties Noord-Holland 2020-2025 en Hennepconvenant, waarin de verantwoordelijkheden zijn vastgelegd met betrekking tot het voorkomen en aanpakken van hennepcultuur in woningen.
- Convenant Vroeg eropaf, waarin de gemeente Heerhugowaard en Langedijk, Woonwaard, de politie en Haltewerk de samenwerking met betrekking tot woonfraude hebben vastgelegd;
- Convenant samenwerking tussen ketenpartners in het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVH) Noord Holland Noord.
- Samenwerkingsovereenkomst Aanleg Warmtenet, waarin met de gemeente Alkmaar, woningcorporaties en HVC afspraken zijn vastgelegd over de aanleg van een warmtenet en de aansluiting van woningen op het warmtenet;
- Samenwerkingsovereenkomst buurtbemiddeling, waarin de verantwoordelijkheden ten aanzien van de inzet van buurtbemiddeling zijn vastgelegd.

## 1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### **De compleetheid, de concreetheid en de onderbouwing van de prestatieafspraken**

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken, die zijn opgesteld door de gemeenten, Woonwaard en de huurdersbelangenvereniging passend zijn bij en dekkend zijn voor de opgaven in de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn afgeleid van en in lijn met de richting die in de meerjarige kaderafspraken en de lokale woonvisies zichtbaar is. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn voorzien van een korte toelichtende onderbouwing, waarin de koppeling wordt gelegd met de kaderafspraken en/of de woonvisie en de ontwikkelingen in het werkgebied. De visitatiecommissie geeft echter ter overweging mee de onderbouwing verder te structureren en zichtbaar te maken. De prestatieafspraken in de gemeente Langedijk geven daar een reeds (gedeeltelijk) invulling aan.

De visitatiecommissie ziet voor wat betreft concreetheid dat de prestatieafspraken -indien mogelijk- SMART zijn uitgewerkt. De prestatieafspraken zijn namelijk vaak voorzien van een tijdgebonden en meetbare eenheid, met name in de prestatieafspraken voor de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard wordt gesproken over concrete projecten en/of investeringen. Het SMART-formuleren van prestatieafspraken maakt dat zowel de corporatie als de gemeente beter aanspreekbaar zijn op de behaalde resultaten.

### **De prestatieafspraken zijn (op onderdelen) voldoende wederkerig**

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken over het algemeen voldoende wederkerig zijn en tegelijkertijd hoofdzakelijk gericht zijn op het leveren van prestaties door Woonwaard. In de kaderafspraken en de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeenten wordt tevens de bijdrage van de betreffende gemeente en de huurdersbelangenvereniging toegelicht. In de prestatieafspraken met de gemeente Alkmaar worden de bijdragen van de gemeente Alkmaar en de huurdersbelangenvereniging specifiek uitgelicht. De gemeente Heerhugowaard streeft er bijvoorbeeld naar om condities te scheppen die voor Woonwaard nodig zijn om te kunnen participeren in nieuwbouwprojecten en de gemeente Langedijk voert regie bij het oplossen van problemen van probleemhuishoudens.

De toelichting op de aandachtspunten vanuit de huurdersbelangenvereniging is eveneens waardevol. Daarmee wordt de positie van en de inbreng vanuit de huurdersbelangenvereniging duidelijk.

### **De prestatieafspraken zijn actueel en passen bij de opgaven in het werkgebied**

De visitatiecommissie is van mening dat de jaarlijkse prestatieafspraken continu aansluiten bij de actualiteit en de ontwikkelingen in het werkgebied. De kaderafspraken functioneren als basis voor een meerjarige periode, terwijl de jaarlijkse prestatieafspraken aansluiten bij de opgaven en ontwikkelingen in het betreffende jaar. In de prestatieafspraken worden de ontwikkelingen (kort) toegelicht. In de prestatieafspraken voor de gemeente Alkmaar (2020) wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de focus voor 2020 ligt op het substantieel verkleinen van de wachtlijst van het Transferpunt Wonen en dat voor de oudere doelgroepen regionale afspraken gewenst zijn over het beschikbaarheid houden van aangepaste woningen voor kwetsbare ouderen.

### **De prestatieafspraken kennen een gestructureerd samenwerkingsproces**

De prestatieafspraken komen tot stand aan de hand van een gestructureerd proces, waarbij de jaarplannen van de verschillende woningcorporaties en de opgaven in de betreffende gemeente op elkaar worden afgestemd. Het proces om te komen tot prestatieafspraken heeft zich ontwikkeld, waarbij met name het proces in de gemeente Alkmaar door de hoeveelheid betrokken partijen complex is. Het proces van de prestatieafspraken werd aanvankelijk bepaald door het verkennen van de volkshuisvestelijke opgaven en het identificeren van de relevante thema's. Daarbij zijn parallelle tafels georganiseerd per thema. Inmiddels is het mogelijk om van daaruit de opgaven en/of thema's jaarlijks aan te scherpen.

De huurdersbelangenvereniging wordt in het proces om te komen tot prestatieafspraken als volwaardige partij betrokken en wordt gehoord aan de tafels waaraan de prestatieafspraken met de gemeenten worden gemaakt. Bovendien worden de jaarbegroting en de jaaractiviteiten van Woonwaard die als basis dienen voor het bod aan de gemeente afgestemd met de huurdersbelangenvereniging.

### **De prestatieafspraken kennen betrokkenheid van andere partijen**

De visitatiecommissie ziet dat de jaarlijkse prestatieafspraken in de gemeenten een intensieve betrokkenheid vragen van de betrokken partijen. Bovendien heeft Woonwaard samen met de gemeenten en zorg- en welzijnspartijen afspraken vastgelegd in het Pact 'Wonen met ondersteuning'. De afspraken uit het Pact 'Wonen met ondersteuning' zijn integraal overgenomen in de prestatieafspraken en worden tevens gemonitord. Op deze wijze is verdieping in de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen gevonden en is de betrokkenheid van de betreffende partijen bij de prestatieafspraken op een passende wijze geborgd.

Bovendien zijn in 2020 themasessies gehouden met de betrokken partijen uit alle gemeenten om te komen tot prestatieafspraken voor 2021 en verder. Hierbij ontstond een kruisbestuiving binnen de bredere groep deelnemers, met als positief effect dat partijen steeds beter gebruik weten te maken van elkaars expertise en de samenwerking steeds effectiever wordt.

Woonwaard sluit daarmee aan bij de herziene Woningwet, die woningcorporaties, gemeenten en huurders meer vrijheid geeft om het proces in te richten op een wijze die het best bij de lokale context past en tevens andere partijen, waaronder onderwijsinstellingen en zorg- en welzijnsorganisaties, te betrekken.

## **1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken**

De prestaties van Woonwaard worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente

Alkmaar. De onderwerpen of thema's van de prestatieafspraken met de grootste gemeente of gemeente waar de corporatie het meeste bezit heeft, zijn namelijk leidend voor de indeling van de prestaties. De rijksprioriteiten volkshuisvesting zijn in de prestatieafspraken meegenomen omdat deze in diverse thema's zijn benoemd.

#### **Toelichting op de scoremethodiek**

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op en een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend, het middelen van de cijfers per opgave resulteert in een cijfer per thema op een decimaal nauwkeurig. Bij het toekennen van cijfers is de in visitatiemethodiek 6.0 beschreven werkwijze gehanteerd. Deze methodiek werkt met een zogenaamd ijkpunt voor een voldoende dat is bepaald op een 6 en plus- of minpunten. Voldoen aan het ijkpunt betekent dat er in belangrijke mate aan de prestatieafspraken afspraken is voldaan. Daarbovenop kan de corporatie een of meer pluspunten toegekend krijgen die zich in een hoger cijfer vertalen. Het cijfer 7 wordt toegekend als de corporatie volledig aan de afspraken heeft voldaan. Pluspunten kunnen ook worden toegekend als er daarnaast sprake is van anderszins bijzondere omstandigheden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het positief handelen in het kader van het bevorderen van het bereiken van de maatschappelijke doelen of het bedenken van creatieve oplossingen. Bij het niet voldoen aan het ijkpunt volgt in principe een onvoldoende. Ook kunnen minpunten worden toegekend naarmate de afwijking van de realisatie ten opzichte van de afspraak groter is. De minpunten kunnen tot lagere cijfers leiden.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

#### **1.5.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad**

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woonwaard ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad goed heeft gepresteerd.**

Woonwaard heeft de opgave om de woningvoorraad in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk uit te breiden. In de prestatieafspraken voor de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard zijn verschillende specifieke nieuwbouwprojecten benoemd. In de prestatieafspraken voor de gemeente Langedijk is bepaald dat Woonwaard samen met Woonstichting Langedijk een bijdrage levert aan de uitbreiding van de woningvoorraad.

#### **Woonwaard heeft nieuwbouw gerealiseerd in Alkmaar en Heerhugowaard**

In de prestatieafspraken voor de gemeente Alkmaar is vastgelegd dat Woonwaard in de periode van 2017 tot en met 2020 250 woningen realiseert. Woonwaard heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken nieuwbouwwoningen gerealiseerd: 144 eengezinswoningen en 55 appartementen in Vroonermeer-Noord, 44 appartementen aan Spiegelstraat-Oost en 38 semipermanente jongerenstudio's. Daarbij werkt Woonwaard in het samenwerkingsverband De Woningmakers met gemeenten en marktpartijen aan het versnellen van de woningbouw. De effecten worden echter pas merkbaar wanneer partijen erin slagen alle mogelijke maatregelen

effectief in te zetten. In het kader van de volkshuisvestelijke opgaven heeft Woonwaard tevens 237 woningen aangekocht van woningcorporatie Mooiland. De woningen zijn een aanvulling op de woningvoorraad boven het winkelcentrum De Mare en leveren een bijdrage aan het realiseren van de wensportefeuille.

In de prestatieafspraken voor de gemeente Heerhugowaard is vastgelegd dat Woonwaard in de periode van 2017 tot en met 2020 249 woningen realiseert. Woonwaard heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken verschillende nieuwbouwprojecten opgeleverd. De woningcorporatie heeft bijvoorbeeld 40 NOM-eengezinswoningen, 55 appartementen en 34 zorgwoningen opgeleverd. Vermeldenswaardig is dat Woonwaard een grote hoeveelheid woningen heeft gerealiseerd en realiseert voor Stichting Ésdégé-Reigersdaal (*zie bijlage 7 voor een overzicht van alle nieuwbouwprojecten in de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard*).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het realiseren van nieuwbouw in de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard, omdat Woonwaard met de verschillende nieuwbouwprojecten en de aankoop van woningen van Mooiland een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan de beschikbaarheid. Bovendien laat Woonwaard in de prestatieafspraken zien ambitieus te zijn en heeft de corporatie veel tijd en inzet gepleegd om nieuwbouw mogelijk te maken. Woonwaard werkt bijvoorbeeld in samenwerkingsverband De Woningmakers met gemeenten en marktpartijen aan het versnellen van de woningbouw.

Woonwaard staat tevens welwillend tegenover het realiseren van nieuwbouw in Langedijk. Het uitblijven van bouwlocaties die door de gemeente aangeleverd moeten worden heeft er echter voor gezorgd dat Woonwaard (nog) geen nieuwbouw in de betreffende gemeente heeft gerealiseerd. Daarom is deze opgave door de visitatiecommissie buiten de beoordeling gehouden, maar voor de volledigheid wel getoond.

#### **Woonwaard heeft woningen verkocht en Koopgarantwoningen teruggekocht**

In de prestatieafspraken voor de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk is vastgelegd dat Woonwaard in de periode van 2017 tot en met 2020 jaarlijks maximaal 10 DAEB-woningen bij mutatie verkoopt. Woonwaard heeft jaarlijks gemiddeld 6 DAEB-woningen verkocht, hetgeen overeenkomt met de verkoop van 'slechts' 24 woningen in de betreffende periode. Naast de verkoop van DAEB-woningen heeft Woonwaard 19 niet-DAEB-woningen verkocht.

Woonwaard heeft tevens een woningvoorraad met Koopgarantwoningen, die onder de Koopgarantregeling zijn verkocht. In de periode van 2017 tot en met 2020 heeft Woonwaard 101 woningen teruggekocht, waarvan 65 woningen in verhuur zijn genomen, 30 woningen volledig zijn overdragen aan een nieuwe eigenaar en 13 eigenaren van een Koopgarantwoning volledig eigenaar van de woning zijn geworden. Daarnaast heeft Woonwaard met Van Alckmaer voor Wonen een overeenkomst gesloten om woningen uit te ruilen, hetgeen werd ingegeven door het optimaliseren van beide portefeuilles. Woonwaard heeft begin 2019 vijf woningcomplexen in de binnenstad voor een bedrag van € 4,8 miljoen verkocht en één woningcomplex in de Daalmeer gekocht voor een bedrag van € 4,4 miljoen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor het feit dat Woonwaard volledig aan de prestatieafpraak heeft voldaan en extra inzet heeft gepleegd. De corporatie heeft namelijk in de geest van de opgave een groot aantal Koopgarantwoningen teruggekocht en in verhuur genomen. Woonwaard heeft daarmee omvangrijk geïnvesteerd en op creatieve wijze bijgedragen aan het substantieel verbeteren van de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep.

**7,5**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woonwaard ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad goed heeft gepresteerd.**

### Woonwaard heeft een streefhuurbeleid ingevoerd en de huurprijsamenstelling geborgd

Woonwaard heeft de standaardhuur -in overeenstemming met de prestatieafspraken- in 2015 verlaagd en de standaardhuur in de periode van 2016 tot en met 2018 bevroren. Het effect hiervan was dat veel huurders meerdere jaren geen huurverhoging hebben gehad.

Woonwaard heeft per 1 januari 2019 het nieuwe streefhuurbeleid ingevoerd, waarbij de term 'standaardhuur' is komen te vervallen. Woonwaard vindt het belangrijk dat de huren betaalbaar zijn en dat de huurprijs past bij de kwaliteit, de ligging en de populariteit van de woning, hetgeen tot uiting komt in het WWS-puntensysteem. In het nieuwe streefhuurbeleid is de streefhuur gebaseerd op de WWS-punten en daarmee op de maximale huur. De streefhuur is voor het grootste deel van het woningbezit 75% van de maximale huur. Woonwaard gebruikte het huuraanpassingsmoment op 1 juli om de netto huur dichterbij de streefhuur te brengen en is nu in overleg met de huurdersorganisatie over de mogelijkheden voor gedifferentieerde huurverhoging. Daarnaast wordt bij mutaties de huur 'op de streefhuur gezet'. De netto huur wordt afgetopt op de streefhuur. Op 1 juli 2019 was de eerste jaarlijkse huuraanpassing waarop de netto huur naar de nieuwe streefhuur is gebracht. Daarbij is voor 17% van de huishoudens een huurverlaging is doorgevoerd, voor 12% van de huishoudens bleef de huur gelijk en voor 71% van de huishoudens is de huur beperkt verhoogd. De huurverlaging én de huurbevroering hebben geleid tot een hele beperkte huursomstijging ruim onder het inflatieniveau.

Naast het doorvoeren van een nieuw streefhuurbeleid heeft Woonwaard in overeenstemming met de prestatieafspraken in de gemeente Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk de huurprijsamenstelling van de woningvoorraad geborgd.

**Tabel 1.2: Betaalbaarheid van het bezit van Woonwaard**

	2017	2018	2019	2020
Huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens	18%	18%	18%	17%
Huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens	77%	78%	77%	77%
Huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens	88%	91%	92%	92%
Huurprijs tot de liberalisatiegrens	98%	98%	98%	99%
Huurprijs boven de liberalisatiegrens	2%	2%	2%	1%

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard door het borgen van de huurprijsamenstelling aan de prestatieafpraak heeft voldaan. Daarnaast heeft Woonwaard extra inzet geleverd door het voeren van een gematigd huurbeleid, het bevroeren van de vaste huurprijs en het doorvoeren van een zeer beperkte huursomstijging.

### Woonwaard heeft ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden

De gemeenten en Woonwaard hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden en huisuitzettingen als gevolg van betalingsachterstanden. In de periode van 2017 tot en met 2020 hebben 9 huisuitzettingen plaatsgevonden als gevolg van betalingsachterstanden.

Woonwaard heeft in 2017 voor het eerst een belcomputer ingezet en in 2018 het incassoproces geoptimaliseerd. Woonwaard is -naast de uitbreiding van het gebruik van de belcomputer en meer persoonlijk contact via huisbezoeken- gestart met het project 'Vroegsignalering' samen met de

gemeente Heerhugowaard. Daarbij probeert Woonwaard contact te zoeken met de betreffende huurder. Indien contact na verschillende pogingen en op verschillende manieren niet lukt, dan meldt Woonwaard de huurder bij de gemeente. De gemeente probeert dan om alsnog in contact te komen via een huisbezoek. Woonwaard signaleerde in 2019 een toename in het aantal gezinnen met kinderen met betalingsachterstanden. Om verdere problemen te voorkomen, heeft Woonwaard samenwerking gezocht met de gemeente en Haltewerk. Op deze wijze kan een huisuitzetting voor een gezin met kinderen worden voorkomen. Woonwaard beschouwt de samenwerking met de gemeente en de maatschappelijke organisaties als essentieel. Het project 'Vroegsignalering', een regionaal initiatief, en het gemeentelijke beleid voor schuldhulpverlening is een bijzonder positieve ontwikkeling.

In 2020 heeft Woonwaard in verband met de Corona-crisis alle huurders een brief gestuurd, waarop zij konden aangeven of er knelpunten voordeden met betrekking tot het betalen van de huur. Indien noodzakelijk heeft Woonwaard maatwerk geleverd en zich coulanter opgesteld in de richting van de betreffende huurder.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan de prestatieafspraken heeft voldaan en zich daarnaast nadrukkelijk heeft ingezet voor het voorkomen van huurachterstanden. Hierbij heeft men bovendien gebruik gemaakt van innovatieve oplossingen, zoals een belcomputer. Ook heeft Woonwaard in 2020 -ten tijde van de Corona-crisis- proactief maatwerk proberen te leveren.

#### 1.5.3 Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

**7,4**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woonwaard ten aanzien van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd.**

#### **Woonwaard heeft gewerkt aan het verlagen van de energie-index**

In de prestatieafspraken met de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk is vastgelegd dat de woningvoorraad van Woonwaard aan het einde van 2020 over een gemiddeld energielabel B (energie-index < 1,4) dient te beschikken. De gemiddelde energie-index lag aan het einde van 2020 op 1,45, waarmee (nog) niet wordt voldaan aan gemiddeld energielabel B. De opgave is echter wel benaderd, waardoor de visitatiecommissie van mening is dat aan het ijkpunt voor een voldoende is voldaan.

#### *Woonwaard heeft zonnepanelen geplaatst*

Woonwaard had als opgave zonnepanelen te plaatsen. Daarom is Woonwaard vanuit een inkoopcollectief met Pré wonen, ELAN wonen, Parteon en Intermaris in 2019 gestart met de uitrol van de zonnepanelen op eengezinswoningen jonger dan 1991. Daarbij is eerst een proefwijk in Langedijk aangeschreven met als resultaat circa 60% deelname. De meeste bewoners kozen voor acht zonnepanelen.

Aan het einde van 2019 waren er 300 eengezinswoningen voorzien van zonnepanelen. Daarnaast is aan het einde van 2019 gestart met het plaatsen van zonnepanelen op geschikte daken van mutatiwoningen. In 2020 kregen 1.000 eengezins- en meergezinswoningen zonnepanelen op het dak.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.



### *Woonwaard heeft ingezet op het (na)isoleren van woningen*

Woonwaard heeft, in overeenstemming met de opgave, in 2019 voorbereidingen getroffen voor een marktconsultatie voor het (na)isoleren van woningen. Woonwaard richt zich op een langdurige samenwerking met een ketenpartner, waarbij circa 4.000 woningen worden geïsoleerd. Woonwaard heeft in 2020 ketenpartners geselecteerd. Woningen die Woonwaard van woningcorporatie Ymere heeft overgenomen worden bijvoorbeeld in 2022 verduurzaamd/geïsoleerd.

Bovendien is circulariteit sinds 2019 onderdeel van het beleid van Woonwaard, waarbij van ketenpartners wordt verwacht dat zij circulaire producten gebruiken of materialen hergebruiken bij onderhoud. Woonwaard is aangesloten bij Cirkelstad, een platform voor kennisontwikkeling en -deling met betrekking tot circulariteit. De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig voldaan heeft aan de opgave.

### *Woonwaard heeft woningen aangesloten op het warmtenet*

Woonwaard had de opgave woningen aan te sluiten op het warmtenet. Woonwaard heeft hiertoe in 2018 de eerste gesprekken gevoerd met gemeenten, HVC en de netbeheerder over het aansluiten van woningen op het warmtenet. Daarbij is de Rivierenwijk in Heerhugowaard als startbuurt geselecteerd en is gestart met de aanleg van een warmtenet in de betreffende wijk. Aan het einde van 2019 waren 130 woningen aangesloten op het warmtenet, hetgeen een behoorlijke ingreep in de omgeving betekende. Woonwaard heeft in Alkmaar reeds woningen aan de Melis Stokelaan (2014), een flatgebouw De Zonkant en het eigen kantoor op een warmtenet aangesloten (2017) en een woningcomplex met 48 appartementen aan de Koelmalaan/Reinaertlaan grootschalig verduurzaamd en aangesloten op het HVC warmtenet (2019).

Het aansluiten van woningen op een warmtenet heeft als gevolg van de Corona-maatregelen vertraging opgelopen. Woonwaard had niet de mogelijkheid om huurders fysiek te bezoeken, hetgeen de voortgang heeft bemoeilijkt.

Woonwaard won in 2019 de Duurzaam Bouwen Award voor meest duurzame woningcorporatie met haar 'samenwerkingsinnovatie voor duurzaamheid'. Woonwaard kon dankzij de samenwerking met de gemeente Heerhugowaard en afvalcentrale HVC de investeringsprogramma's in woningen, openbare ruimte en de aanleg van het warmtenet op elkaar afstemmen, waardoor een integrale aanpak voor duurzaamheid, wijkwaliteit en leefbaarheid is ontstaan.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe omdat Woonwaard volledig aan de prestatieafspraken heeft voldaan. Daarnaast heeft Woonwaard extra, innovatieve en vooruitstrevende, inzet gepleegd door het aansluiten van woningen op een warmtenet. Woonwaard heeft ook goed samenwerking gezocht en heeft voor haar prestaties waardering gekregen door het winnen van de 'Duurzaam Bouwen Award'.

### *Woonwaard heeft ingezet op een gasloze nieuwbouw*

Woonwaard is -in overeenstemming met de prestatieafspraken- per 1 januari 2018 gestart met de uitvoering van het gasloos koken beleid, waarbij wordt overgegaan van koken op gas naar elektrisch koken op een natuurlijk moment: mutatie of keukenvervanging. Woonwaard heeft het beleid aan het einde van 2019 geëvalueerd. De woningcorporatie heeft bij zo'n 650 mutatiewoningen en bij circa 300 planmatige keukenvervangingen elektrische kookaansluitingen gerealiseerd.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan. Daarnaast heeft Woonwaard door in bijna 1.000 woningen gasloos koken mogelijk te maken, een grote bijdrage heeft geleverd aan het realiseren van de opgave.

### Woonwaard heeft ingezet op nul-op-de-meter (NOM)

Woonwaard heeft in overeenstemming met de opgave ingezet op bereiken van zogenoemde nul-op-de-meter woningen. Hiertoe heeft Woonwaard – als één van de initiatiefnemers van de Stroomversnelling Huur- NOM-woningen opgeleverd. In 2017 zijn de laatste 105 woningen (fase 2 en 3) gerenoveerd tot NOM-woningen, waarmee Woonwaard aan het einde van 2017 271 woningen gerenoveerd naar NOM. De Stroomversnelling Huur is in 2018 echter opgeheven. Desalniettemin heeft Woonwaard in Heerhugowaard in 2018 en 2019 111 woningen gerenoveerd naar NOM. Woonwaard is daarnaast snel overgegaan op 'conceptueel bouwen', waarbij NOM-woningen prefab zijn afgenomen van bouwers.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan. Daarnaast heeft Woonwaard zich alert getoond door proactief de beslissing om NOM-woningen te realiseren vroegtijdig te nemen en ook naar andere vormen te zoeken om snel NOM-woningen aan de voorraad toe te voegen. Op deze wijze heeft de corporatie reeds jarenlang goede prestaties op dit onderwerp.

### Woonwaard werkt toe naar een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad

Woonwaard heeft in 2018 de Aedes Routekaart CO<sub>2</sub>-neutraal ingevuld en naar Aedes gestuurd. De routekaart is een vrij abstracte invulling van de wensportefeuille op het gebied van duurzaamheid en dient ter vergelijking tussen corporaties op hoofdlijnen. Nadat Woonwaard in 2018 de Aedes Routekaart CO<sub>2</sub>-neutraal had ingevuld is de corporatie in 2019 begonnen met het bouwen van een eigen CO<sub>2</sub>-monitor. De basis daarvan is een al ontwikkelde CO<sub>2</sub>-monitor van de RGS Leercirkel in samenwerking met Aedes. Woonwaard heeft daarbij het doel om input te geven aan een landelijke CO<sub>2</sub>-monitor, waarmee inzicht wordt verkregen in zowel energiestromen als materiaalstromen, uitgedrukt in kg CO<sub>2</sub>. Woonwaard heeft met behulp van energiedata van Liander en HVC in 2019 een goede nulmeting gebouwd in BI waarin per cluster ingezoomd kan worden. Het toevoegen van de duurzaamheidssporen maakt het mogelijk om bij benadering de CO<sub>2</sub>-afname te prognosticeren.

Daarnaast heeft Woonwaard gewerkt aan een plan om bij het momentum van planmatig onderhoud direct te verduurzamen met als einddoel 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal, hetgeen dan alleen de onderdelen die op dat moment gepland staan en dan 2050-ready worden betreft. Woonwaard heeft 3 pilots uitgevoerd:

- In de Plutostraat in Oudorp is begin 2019 een pilot gestart met opslag van zonnestroom in een accupakket, waardoor de aansluitwaarde bij Liander verlaagd kan worden en een besparing op de servicekosten wordt gerealiseerd (waarvan 25% ten gunste van de bewoners). De pilot is omgezet in structurele aanpak, waarbij 10 woningcomplexen accu's aangeboden hebben gekregen en de accu's zijn geplaatst.
- In de Rubensstraat in Heerhugowaard zijn 6 eengezinswoningen voorzien van een all electric oplossing met infrarood verwarming en een thermoboiler voor warm water. De ingreep was in bewoonde staat. Daarbij zijn de woningen voorzien van nieuwe begane grondvloeren, grondig geïsoleerd en voorzien van zonnepanelen. Woonwaard wil daarmee een alternatief onderzoeken voor de NOM-renovatie met de 80/20 regel: een beetje energielasten tegen veel lagere kosten.
- Een pilot met een hybride variant, waarbij 10 woningen worden verwarmd met een kleinere warmtepomp en gas.

Bovendien nam Woonwaard in 2019 deel aan de werkgroep innovaties van 6 regionale corporaties. De werkgroep is in 2018 op initiatief van Woonwaard tot stand gekomen. Het doel is om met kennisdeling gezamenlijk duurzaamheidsinnovaties in de bouw te versnellen en waar mogelijk toe

te passen. Het interne Greenteam heeft in 2019 verschillende uitvoeringsplannen geschreven, waaronder verduurzaming van het kantoorpand, duurzame mobiliteit en een groenplan. Het team heeft een halve strategiedag in de Hortus georganiseerd voor het bestuur en de managers. De groep fungeert als duurzame aanjager. Alle voorstellen zijn overgenomen en uitgevoerd.

De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig voldaan heeft aan de opgave.

#### **Woonwaard heeft ingezet op energiebewustzijn onder huurders**

Woonwaard heeft in 2019 een app ontwikkeld die huurders op een speelse manier motiveert om hun dagelijks energiegedrag in huis aan te passen. De app combineert sparen en besparen. De huurders sparen voor leuke (duurzame) prijzen en besparen geld door minder energie te verbruiken. Voorbeelden van bespaaracties zijn korter douchen, de verwarming lager zetten en de was ophangen. De kracht van herhaling zorgt ervoor dat het blijft hangen en oud gedrag plaats maakt voor nieuw 'duurzaam' gedrag. Daarnaast heeft Woonwaard zo'n 500 zogenoemde GEO monitoringskastjes ingezet bij de uitrol van zonnepanelen. Het GEOkastje haalt de slimme meter in huis waardoor huurders real time inzicht krijgen in hun energieverbruik. De praktijkcijfers van derden laten besparingen zien van 6%-15%.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard aan de opgave heeft voldaan en daarnaast extra inspanningen heeft geleverd om op een innovatieve wijze (app en GEOkastje) huurders inzicht te geven in het energieverbruik en daarmee het energiebewustzijn te vergroten.

#### *1.5.4 Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven*

**7,4**

**De visitatiecommissie oordeelt dat Woonwaard ten aanzien van de sociaal-maatschappelijke opgaven ruim voldoende heeft gepresteerd.**

De sociaal-maatschappelijke opgaven waar Woonwaard invulling aan moet geven bestaan uit diverse opgaven op het gebied van leefbaarheid in wijken en buurten, het huisvesten van vergunningshouders en sociaal-maatschappelijk doelgroepen zoals mensen die zorg behoeven en/of begeleiding nodig hebben.

#### **Woonwaard heeft ingezet op de leefbaarheid in wijken en buurten**

Woonwaard heeft binnen Wonen & Wijken meer zelf initiatief genomen om leefbaarheidsprojecten op te starten en bewoners en eventuele andere organisaties er bij te betrekken. Voorbeelden van de leefbaarheidsprojecten zijn portiekportiers, tuinenproject Graft De Rijp, de omgeving De Blauwe Boom, Ontmoeting in A. van Solmsstraat, afsluiten portieken Rivierenwijk, tuinenproject Overdie, Titaniaalaa, beweegtuinten Hofstaete en Muiderwaard, tuinen Braspensingstraat en opknappen van entrees Kroosburg en de Vangstok en het project 'Er op af' in samenwerking met de gemeente. Als gevolg van het uitvoeren van de projecten is de directe woonomgeving van huurders verbeterd en zijn de contacten met en tussen huurders versterkt. De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard door haar investeringen heeft voldaan aan de opgave. Bovendien zoekt Woonwaard daarbij nadrukkelijk de samenwerking met huurders en andere maatschappelijke organisaties.

Daarnaast heeft Woonwaard huurders in verschillende woningcomplexen gevraagd als beheerders. De corporatie merkt door de samenwerking dat het aantal klachten en meldingen over vuil, graffiti en vernieling is afgenomen. De vrijwillige beheerders hebben regelmatig overleg met elkaar en met de leefbaarheidsconsulent over het reilen en zeilen in hun gebied. Daarbij organiseert Woonwaard jaarlijks een gezamenlijke bijeenkomst om kennis te delen. In het studentcomplex aan de

Bergerweg zijn drie bijvoorbeeld studentbeheerders aangesteld. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de studenten en voeren allerlei beheertaken uit. Daarnaast vangen zij elk halfjaar de groep buitenlandse studenten op en dragen zorg voor een goede overdracht van de kamers en het afhandelen van de huurcontracten. Zij worden daarvoor gecompenseerd met een vrijwilligersvergoeding. De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de opgave.

Woonwaard vergroot de beschikbaarheid van sociale huurwoningen voor de doelgroep door het tegengaan van onrechtmatige bewoning en het bewaken van een eerlijke woonruimtebemiddeling. In de periode van 2018 tot en met 2020 zijn er achtereenvolgens 58, 53 en 32 woningen vrijgekomen als gevolg van onrechtmatig gebruik of woonfraude. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de opgave en daarnaast door de aandacht voor onrechtmatige bewoning en woonfraude jaarlijks een grote hoeveelheid woningen heeft doen vrijkomen voor de primaire doelgroep.

In 2020 heeft Woonwaard in het licht van de Corona-crisis een belronde gehouden onder een selectie van huurders om hen met een luisterend oor te vragen hoe het gaat. Bovendien heeft Woonwaard senioren huurders verrast met een paasboekje.

### Woonwaard heeft vergunninghouders gehuisvest

Woonwaard heeft in overeenstemming met de prestatieafspraken bijgedragen aan de gemeentelijke taakstellingen voor het huisvesten van vergunninghouders. In de periode van 2017 tot en met 2020 heeft Woonwaard 454 vergunninghouders gehuisvest.

**Tabel 1.3: Huisvesting van statushouders door Woonwaard**

	Alkmaar		Heerhugowaard		Langedijk	
	Taakstelling	Realisatie	Taakstelling	Realisatie	Taakstelling	Realisatie
2017	153	70 (38%)	83	24 (29%)	62	12 (19%)
2018	151	90 (61%)	77	68 (88%)	39	13 (33%)
2019	74	37 (50%)	38	38 (100%)	20	1 (5%)
2020	74	31 (42%)	39	46 (117%)	20	4 (20%)
<b>Totaal</b>		<b>228</b>		<b>176</b>		<b>30</b>

Woonwaard heeft in 2017 extra inzet gepleegd om de huisvesting aan vergunninghouders beter te organiseren. Woonwaard heeft projectmedewerkers toegevoegd aan het verhuurgesprek. De projectmedewerkers waren voormalig vergunninghouder en konden vragen vanuit hun eigen ervaringen en vaak in de eigen taal beantwoorden. Zij gaven tips over wonen in Nederland. Daarnaast hebben zij op huisbezoek geweest om de vinger aan de pols te houden. Op die manier heeft Woonwaard bijgedragen aan een goede start voor vergunninghouders. Als gevolg van de afname in de taakstelling is de permanente extra inzet in 2018 gestopt. De samenwerking met de gemeenten heeft zich in de periode vanaf 2017 ontwikkeld. De woningcorporaties boden voorheen willekeurig woningen aan, terwijl inmiddels navraag wordt gedaan bij de gemeente naar de situatie van vergunninghouders, zodat woningen specifiek kunnen worden aangeboden en spreiding over het werkgebied kan worden geborgd. De Corona-maatregelen hebben er voor gezorgd dat het voor met name de senioren vrijwilligers van Vluchtelingenwerk niet mogelijk was om het werk uit te voeren. Woonwaard heeft met de gemeenten en het COA contact onderhouden, zodat vergunninghouders toch gehuisvest konden worden. Als voorbeeld wordt het -op afspraak- openen van kringloopwinkels genoemd.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders én daarbovenop aandacht gehad voor de integratie en ondersteuning van statushouders.

### **Woonwaard heeft ingezet op toegankelijke woningen**

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat Woonwaard het aandeel toegankelijke (nultreden) woningen dient te verhogen, om zodoende in te spelen op de veranderende samenstelling van de sociale doelgroep.

Woonwaard heeft in 2017 het toegankelijkheidsbeleid meer vorm gegeven, waarbij de ambitie is vastgelegd dat 50% van de appartementen met een lift (inclusief de appartementen op de begane grond/nultredenwoningen) rollator toe- en doorgankelijk zijn. Woonwaard combineert de maatregelen om het doel te bereiken zo veel mogelijk met strategisch onderhoud en renovaties. Woonwaard heeft bijvoorbeeld bij het projectmatig vervangen van badkamers, keukens en toiletten de badkamervloeren verlaagd. Verder is aan de Koelmalaan een lift bijgeplaatst. Ook zijn woningcomplexen benoemd waar met relatief kleine maatregelen een betere toegankelijkheid kan worden gerealiseerd. Woonwaard heeft ten slotte nieuwbouwwoningcomplexen met reguliere appartementen rollator toe- en doorgankelijk gebouwd (*zie paragraaf 1.5.1 en bijlage 7 voor meer informatie*).

Naast reguliere woningen verhuurt Woonwaard nultredenwoningen, waarvan een deel het label 'seniorenwoning' heeft, een zelfstandige nultredenwoning die tenminste rollator toe- en doorgankelijk is. De woning is geschikt voor senioren en bevindt zich in een geborgen omgeving rust, privacy en samen met mensen die zich hierbij thuis voelen.

### **Woonwaard heeft zelfstandig wonen met begeleiding op afstand gefaciliteerd**

Woonwaard heeft -in overeenstemming met de prestatieafspraken- mensen die uitstromen uit een zorginstelling de kans geboden om zelfstandig te kunnen wonen aan de hand van een zogenaamd 'inverdiencontract'. Daarbij komt het huurcontract in het eerste jaar op naam van de organisatie die de huurder tijdens de inverdienperiode begeleidt, waarbij het contract zonder contra indicatie na een jaar op naam van de huurder wordt gezet. Woonwaard heeft in de periode van 2017 tot en met 2020 151 inverdiencontracten afgesloten.

Tot 2018 was Woonwaard uitvoerder van het regionale Transferpunt, ten behoeve van de woonruimtebemiddeling voor bijzondere doelgroepen voor de corporaties in de regio. In 2018 is deze rol overgedragen aan de gemeente Alkmaar, met de bedoeling de legitimiteit te verhogen en te borgen dat de bewoners voldoende zorg en begeleiding ontvangen bij hun start van het zelfstandig wonen. Woonwaard voert met de meeste kandidaten die worden aangemeld via het Transferpunt een gesprek voor een geschikte woning. Het beperkte aanbod van vrijkomende woningen en de specifieke wensen van kandidaten zorgt echter voor een stijging van de doorlooptijd van een aanvraag. Om deze reden is op initiatief van de gemeente Alkmaar een stop op uitstroom van jongeren geweest en is een ruimer aanbod voor de doelgroep noodzakelijk, maar nog niet beschikbaar. In 2019 is gewerkt aan het vormgeven van een nieuw model, oftewel het winkelmodel. Het doel daarvan is dat de corporaties geschikte woningen voor de doelgroep aandragen aan het Transferpunt. Het Transferpunt zorgt voor een match met de cliënt die aangedragen is om uit te kunnen stromen. De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de opgave.

### **Woonwaard heeft bijgedragen aan de opgaven uit het Pact 'Wonen met ondersteuning'**

De gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties in de regio hebben in 2018 het Pact 'Wonen met ondersteuning' gesloten. Voor het versnellen, realiseren van de projectplannen is sinds medio

2019 een kwartiermaker Woonzorg en een externe voorzitter voor het bestuurlijk overleg actief. Daarbij is een projectgroep Woonzorg actief waaronder drie werkgroepen werken aan de doelen en resultaten per specifieke doelgroep (volwassenen, jongeren, ouderen). De werkzaamheden van het Pact worden ondersteund door het landelijk actieprogramma 'Weer Thuis' (Aedes, Platform 31, VNG e.a.).

Woonwaard heeft samen met dnoDoen woningen aangeboden via het internationaal beproefde model van 'Housing First', hetgeen later is vastgelegd in het 'Pact Wonen met ondersteuning'. Housing First draait de traditionele begeleidingsvorm voor dak- en thuislozen om, waarbij in plaats van iemand een woning aan te bieden nadat is vastgesteld dat hij daar klaar voor is, de begeleiding begint bij het zelfstandig wonen. In de periode tot en met 2020 zijn 18 trajecten gestart in woningen van Woonwaard, waarmee vrijwel wordt voldaan aan de raamafspraken uit het 'Pact Wonen met ondersteuning' dat in de periode tot en met 2022 20 trajecten dienen te worden gestart.

Woonwaard heeft tevens 38 semipermanente woonstudio's gerealiseerd aan de Bergerweg in Alkmaar. Het semipermanente heeft betrekking op het feit dat het tijdelijke, houten woningen betreft, waarbij Woonwaard in de businesscase heeft meegenomen dat de woningen later worden verplaatst. Woonwaard heeft de woningen voor een periode van in eerste instantie vijftien jaar gerealiseerd. De studio's zijn bedoeld voor jongeren en bijzondere doelgroepen. In 2019 is in samenwerking met vier zorgaanbieders en de gemeente Alkmaar het project Start me Up Bergerweg ontwikkeld. Het is een gemengd project, waarbij naast 18 jongeren, 20 jongeren gaan wonen die nog ondersteuning krijgen naar zelfstandigheid. Bovendien heeft Woonwaard in Heerhugowaard samen met de gemeente en zorgorganisaties in oude locatie woonzorgcentrum Hugo Oord een kans verzilverd om op korte termijn (tijdelijke) huisvesting te realiseren voor kwetsbare mensen en in het bijzonder jongeren. Het gaat om 51 woningen, waarvan 34 voor deze bijzondere doelgroep. Het initiatief past geheel in de sfeer van het Pact 'Wonen met ondersteuning' om uitstroom van jongeren (18-/18+) uit de jeugdzorg en van mensen uit beschermd wonen naar een zelfstandige woning beter te faciliteren. Voor deze doelgroepen is een tijdelijk woonconcept een middel om de eerste nood te lenigen en tegelijkertijd inschrijfduur voor een reguliere huurwoning op te bouwen.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan en daarnaast inzet pleegt om structureel via nieuwbouw en bestaande bouw een grote bijdrage aan het huisvesten van personen met een zorgbehoefte te leveren.

### **Woonwaard heeft woningen verhuurd aan zorg- en welzijnsinstellingen**

Woonwaard verhuurt een beperkt deel van de woningvoorraad als maatschappelijke huisvesting of maatschappelijk vastgoed. De maatschappelijke huisvesting betreft woningen die aan een zorginstelling worden verhuurd en die zij aanbieden aan hun cliënten. Het maatschappelijk vastgoed betreft gebouwen met een maatschappelijke functie, hetgeen zowel een gebouw met een buurtfunctie betreffen als woongebouwen met specifieke zorgvoorzieningen die worden gehuurd door zorginstellingen kan zijn.

In het kader van de toenemende behoefte naar maatschappelijke huisvesting en maatschappelijk vastgoed als gevolg van het scheiden van wonen en zorg heeft Woonwaard tevens verschillende nieuwbouwprojecten gerealiseerd voor zorginstellingen, met name voor Ésdégé-Reigersdaal. Bovendien bouwen Woonwaard en De Pieter Raat Stichting aan het Gerard Douplantsoen in Heerhugowaard een vervanger voor woonzorgcentrum Hugo-Oord. Dit is een gezamenlijke ontwikkeling van een woonservicegebied, waarin Woonwaard appartementen realiseert en DPRS zorgwoningen voor senioren. In Graft-De-Rijp resulteerden de ontwikkelingen in het feit dat de Mieuwijd niet meer aansluit bij de hedendaagse behoefte van ouderen die zorg nodig hebben.

Woonwaard is samen met de gemeente Alkmaar en Zorgcirkel, die het vastgoed huurt en er zorg verleent verder gegaan met de toekomstvisie over het prettig ouder worden in Graft-de Rijp. Ten slotte is gewerkt aan de voorbereiding van een nieuwe locatie om het aanbod te verruimen: de Baanbrekerlocatie is in 2020 door de gemeente Alkmaar aan Woonwaard gegund.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard in zowel de bestaande als de nieuwbouw omvangrijk heeft bijgedragen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Woonwaard heeft met name nieuwbouwwoningen gerealiseerd voor Esdegé-Reiqlersdaal (zie thema 1: de beschikbaarheid van de woningvoorraad).

## 1.6 Beschrijving van de ambities

Woonwaard heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een beleidsvisie en een ondernemingsplan.

### **Beleidsvisie 'Iedereen een thuis' (2016-2019)**

Woonwaard heeft zich in de beleidsvisie als doel gesteld om voor iedereen een thuis te bieden. Daarbij ziet Woonwaard zichzelf als sociaal ondernemer in het wonen, die op een zakelijk verantwoorde wijze aan het doel werkt. Woonwaard gelooft dat ontplooiing de motor is voor welzijn en geluk, met een goed thuis als basis. In de beleidsvisie heeft Woonwaard twee centrale opgaven onderscheiden:

- Het verlagen van de woonlasten met als wensbeeld dat er op de lange termijn een subsidievrije woningmarkt ontstaat. Woonwaard is van mening dat een geleidelijk lagere huur en energiezuinigere woningen daarvoor de sleutel zijn.
- Het leveren van een bijdrage aan een inclusieve samenleving, waarin alle mensen met verschillende achtergronden een thuis hebben. Woonwaard zet daarbij in op samenwerking met organisaties die vanuit hetzelfde ideaal een bijdrage willen leveren en huurders die een steentje bij willen dragen.

De beleidsvisie geeft aan de hand van zogenoemde 'focuspunten' richting aan het maatschappelijk presteren van Woonwaard in de periode van 2016 tot en met 2019.

- Woonwaard zet in op het verhogen van de klanttevredenheid, het bieden van partnerschap in de buurten, het geven van meer invloed voor huurders en het versterken van de positie van huurders;
- Woonwaard draagt bij aan een toename en verversing van de woningvoorraad, biedt een standaard woningkwaliteit en stelt gebiedsplannen op voor het verbeteren van de kwaliteit van wijken en buurten;
- Woonwaard zorgt dat de medewerkers blijven leren, geeft verder invulling aan regisserend opdrachtgeverschap en blijft sturen op een solide financiële positie;
- Woonwaard realiseert een verlaging van de huurprijs, informeert woningzoekenden over de woonlasten, verbetert de duurzaamheid van de woningen en experimenteert met een subsidievrije markt.

### **Ondernemingsplan 'Samen verschil maken' (2020-2023)**

Woonwaard werkt al bijna tien jaar vanuit een op hoofdlijnen gelijke koers, hetgeen heeft geleid tot een herkenbare visie en strategie met een consistente doorwerking naar de praktijk. De koers die is vastgelegd in het ondernemingsplan 'Samen verschil maken' is in de kern een voortzetting van de beleidsvisie 'Iedereen een thuis'.

In het ondernemingsplan benoemt de corporatie verschillende opgaven, die integraal en in samenwerking met andere partijen opgepakt dienen te worden: het waarborgen van de betaalbaarheid van de woningvoorraad, het vergroten van de beschikbaarheid van de woningvoorraad, het verduurzamen van de woningvoorraad, het verbeteren van de woningkwaliteit, het leveren van een bijdrage aan inclusiviteit en het versterken van samenwerking.

Woonwaard heeft vervolgens vanuit de verschillende opgaven zes strategieën geformuleerd:

- Het borgen van een gewaardeerde dienstverlening, door te werken op basis van kennis van huurder en woning en door gestandaardiseerde processen te combineren met handelingsvrijheid;
- Het komen tot een betere match tussen vraag en aanbod, door een proactieve vastgoedstrategie, nieuwbouw in allianties en het faciliteren van doorstroming;
- Het verbeteren van de woningkwaliteit door een bredere duurzaamheidsinzet in regisserend opdrachtgeverschap en resultaatgericht samenwerken;
- Het bevorderen van een prettige stad door het toevoegen sociale huur in veerkrachtige buurten en door actief en gericht sociaal beheer in samenwerking met partners;
- Het inzetten van een compacte en slimme organisatie door samen te werken, te digitaliseren en een opgavegerichte werkhouding.
- Het zijn van een aantrekkelijke werkgever, door maatschappelijk relevant werk, een open en optimistische cultuur, waarin initiatieven worden gewaardeerd, resultaten worden gehaald en waarin ruimte is voor ontplooiing.

## 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

**8,0**

**In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Woonwaard continu in haar ambities aansluiting zoekt bij de opgaven en de ontwikkelingen. De corporatie levert daarnaast extra inspanning om gedetailleerder inzicht in specifieke opgaven te krijgen, bijvoorbeeld door samenwerking te zoeken met zorg- en welzijnspartijen. De ambities zijn bovendien ook vooruitstrevend en uitdagend.**

De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard eigen ambities heeft geformuleerd en onderbouwd, die passend bij de externe opgaven in het werkgebied. Woonwaard heeft voor het ondernemingsplan, de portefeuillestrategie en het duurzaamheidsbeleid een uitgebreide analyse gemaakt van de ontwikkelingen in het werkgebied. Als voorbeeld kan een woningmarktonderzoek voor de regio Alkmaar worden genoemd, waarin aan de hand van verschillende scenario's de toekomstige woningbehoefte is bepaald.

Woonwaard betreft daarnaast belanghebbenden bij de ontwikkeling van beleid en zoekt samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties of andere samenwerkingspartners. In het ondernemingsplan wordt reeds geconcludeerd dat Woonwaard geconfronteerd wordt met complexe opgaven die vanwege de samenhang nog ingewikkelder zijn en samenwerking met andere partijen vragen. Voor verschillende opgaven is zichtbaar dat Woonwaard passende ambities heeft geformuleerd en werkt aan 'slimme allianties'. De samenwerking met de gemeente Heerhugowaard, HVC en Liander met betrekking tot het aansluiting van woningen op een



warmtenet is daar een voorbeeld van. Woonwaard is daarin een voorloper, heeft de Duurzaam Bouwen Award gewonnen en sluit daarmee optimaal aan bij de opgave om te komen tot een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad.

Een ander voorbeeld van een passende samenwerking is uitgewerkt in het Pact 'Wonen met ondersteuning', waarin wordt aangesloten bij de toenemende vraag vanuit zorgbehoevende doelgroepen die als gevolg van het scheiden van wonen en zorg in de wijken en buurten wonen. Woonwaard komt op basis van de samenwerking tot passende afspraken, ambities en prestaties. De afspraken die zijn gemaakt als onderdeel van het pact zijn tevens opgenomen in de prestatieafspraken.

Woonwaard heeft in het licht van de overspannen woningmarkt en de beschikbaarheid van woningvoorraad tevens omvangrijke ambities om nieuwbouwwoningen te realiseren. Om het realiseren van nieuwbouw mogelijk te maken is Woonwaard één van de initiatiefnemers van 'Woningmakers regio Alkmaar'. De Woningmakers, bestaande uit woningcorporaties, bouwbedrijven en makelaars, willen samen met de gemeenten in de regio vaart maken met het realiseren van passende nieuwbouwwoningen. Daarnaast zet Woonwaard in op conceptueel bouwen om de bouwproductie te versnellen. De initiatieven laten zien dat Woonwaard zich bewust is van de opgaven in het werkgebied. Van daaruit heeft de corporatie passende ambities opgesteld en initiatieven ontplooid om de ambities waar te maken.

Woonwaard laat continu zien aan te sluiten bij de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied en de innovatieve oplossingen die zich voordoen. De corporatie denkt vooruit, zoekt samenwerking en schroomt niet om voorop te lopen.

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden



## 2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woonwaard wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woonwaard, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

**In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.**

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

## 2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) HBV Noord-Kennemerland gesproken en met de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk. Bij de gesprekken met de gemeenten was steeds zowel de verantwoordelijke wethouder als een beleidsmedewerker/-adviseur aanwezig.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissie heeft in de eerste plaats gesproken met een aantal collega-corporaties, te weten Van Alckmaer, WoonCompagnie, Kennemer Wonen, Woningstichting Langedijk en Woningstichting Het Grootslag. De eerstgenoemde twee collega-corporaties zijn in een groeps gesprek geïnterviewd en de andere drie collega-corporaties zijn in een ander groeps gesprek geïnterviewd. Verder zijn gesprekken gevoerd met zorg- en welzijnsorganisaties, bouw- en aannemersbedrijven en het energiebedrijf HVC. In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

Wegens de restricties en maatregelen omtrent Covid-19 zijn alle belanghebbenden van Woonwaard telefonisch en/of via MS Teams gesproken. Van de gesprekken zijn verslagen opgesteld die ter beoordeling aan de gesproken belanghebbenden zijn gestuurd.

## 2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente(n) (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

**Tabel 2.1: Presteren volgens Belanghebbenden**

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>				
Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad	7,0	7,8	7,8	7,5
Thema 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad	7,0	7,8	7,7	7,5
Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad	8,0	8,2	7,3	7,8
Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven	7,3	7,4	7,8	7,5
<b>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</b>				
Relatie en communicatie	7,5	7,6	8,2	7,8
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>				
Influens op beleid	7,5	7,5	8,3	7,8
<b>Gemiddeld</b>				<b>7,7</b>

### 2.3.1 Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

**7,5**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonwaard ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.

#### Huurdersvertegenwoordiging

HBV Noord-Kennemerland is tevreden over de prestatie van Woonwaard ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De HBV is van mening dat Woonwaard veel bouwactiviteiten ontplooid heeft en vindt dat positief. Een aandachtspunt is volgens de HBV weliswaar dat Woonwaard veel voor Esdégé-Reigerdaal bouwt in Heerhugowaard. De betreffende nieuwbouwprojecten zijn bedoeld voor een bijzondere doelgroep, wat betekent dat voor de reguliere doelgroep relatief wat minder gebouwd wordt.

Verder noemt de HBV de inspanningen om de doorstroming te bevorderen een aandachtspunt. De HBV wil in gesprek met Woonwaard over de hogere huurprijs die huurders betalen als zij doorstromen naar een meer passende woning.

#### Gemeenten

De gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard zijn van mening dat Woonwaard zich goed inzet voor het vergroten van de woningvoorraad. Zij zien dat Woonwaard moeite heeft met het verwerven van voldoende grondposities, maar zetten zich samen met Woonwaard in om alle mogelijke kansen te benutten. De gemeente Langedijk is hierover minder positief en roept Woonwaard op tot een actievere houding met betrekking tot het realiseren van nieuwbouwwoningen.

De gemeente Alkmaar ziet juist meer noodzaak in het vergroten van de doorstroming. Weliswaar zijn in de huisvestingsverordening goede afspraken gemaakt om mensen te laten verhuizen 'van groot naar beter', maar het in kaart brengen van woon- en verhuiscriteria en het in kaart brengen van verdere mogelijkheden voor het verleiden van huurders tot verhuizen is eveneens belangrijk.

Het afnemende aanbod helpt hier niet bij. Zelfs als een persoon voorrang zou krijgen, blijkt dat in bepaalde kernen geen vrijkomend aanbod was.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens positief over de nieuwbouwactiviteiten van Woonwaard. De woningcorporatie spant zich volgens hen niet alleen maximaal in om woningen aan de voorraad toe te voegen, maar zij zien duidelijk meer resultaat dan in de voorgaande visitatieperiode. Het participeren van Woonwaard in De Woningmakers Alkmaar wordt als passend voorbeeld genoemd van het zich inzetten voor de beschikbaarheid van woningen in het werkgebied.

#### 2.3.2 Thema 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

**7,5**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonwaard ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.**

### Huurdersvertegenwoordiging

HBV Noord-Kennemerland is van mening dat Woonwaard de betaalbaarheid van de woningvoorraad verder kunnen verbeteren. De HBV zou graag zien dat er meer naar de energielasten gekeken wordt door Woonwaard. Nu wordt er te veel gekeken naar de netto huur. De HBV is juist wel te spreken over het feit dat Woonwaard een gedifferentieerd huurverhogingsbeleid heeft gehanteerd, dat vindt men positief.

### Gemeenten

De gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard zijn eveneens enthousiast over het feit dat een deel van de huurders huurverlaging heeft gekregen. Bovendien zet de woningcorporaties met het verduurzamen van de woningvoorraad in op het verlagen van de woonlasten. De gemeente Langedijk beoordeelt de betaalbaarheid iets gematigder en geeft aan dat Woonwaard in Langedijk een gemiddelde positie inneemt.

### Overige belanghebbenden

De collega-corporaties geven aan dat Woonwaard in vergelijking met andere corporaties relatief lage huurprijzen hanteert. Daarbij wordt echter wel opgemerkt dat een goed toewijzingsbeleid wenselijk is, zodat ruimtelijke concentratie van huurders in de laagste huurklassen voorkomen wordt en de diversiteit van de wijken en buurten gewaarborgd blijft. Vanuit zorg- en welzijnsorganisaties wordt aangegeven dat Woonwaard een transparant prijsmodel hanteert, waarbij het voor de zorgpartij mogelijk is om vanuit het zorgbudget van de cliënt bijpassende huisvesting te krijgen, hetgeen wordt gewaardeerd.

#### 2.3.3 Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

**7,8**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonwaard ten aanzien van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.**

### Huurdersvertegenwoordiging

De HBV Noord-Kennemerland geeft aan dat Woonwaard ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad voor loopt op andere woningcorporaties. Woonwaard heeft zonnepanelen op een deel van de woningen geplaatst en heeft tevens experimenten uitgevoerd, bijvoorbeeld met accu's voor de opslag van zonne-energie.

Volgens de HBV is echter nog wel aandacht nodig voor het energielabel van verschillende woningen. De woningen met een ongunstig energielabel hebben hogere woon- en energielasten. Om deze reden is de HBV van mening dat woningen met label D of lager eigenlijk voorrang zouden moeten krijgen bij duurzaamheidsprojecten. Dit gebeurt feitelijk al in het isolatiespoor, maar is wellicht niet voldoende zichtbaar voor de HBV.

### Gemeenten

De gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard zijn zeer enthousiast over de inspanningen van Woonwaard ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad. Woonwaard wordt daarbij een innovatieve, vooruitstrevende corporatie gezien. Aan het begin van de visitatieperiode heeft Woonwaard geëxperimenteerd met de Stroomversnelling om woningen nul-op-de-meter te maken en heeft men deelgenomen aan het Europese project POCITYF, dat gericht is op het realiseren van Energie Positieve Gebieden. Het aantal verduurzaamde woningen binnen het Stroomversnelling is met ruim 400 woningen minder dan verwacht, maar desalniettemin krijgt Woonwaard complimenten voor de betrokkenheid bij de innovatie. De gemeenten waarderen het feit dat Woonwaard met andere maatregelen (warmtenet, zonnepanelen) er alsnog in slaagt om resultaten te boeken.

De gemeente Langedijk ziet vooral een focus van de activiteiten op Alkmaar en Heerhugowaard en zou bij voorkeur een vergelijkbare prestatie in Langedijk zien.

### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen en over de duurzaamheidsinspanningen van Woonwaard. De collega-corporaties en HVC benoemen weliswaar dat Woonwaard in feitelijk gerealiseerde duurzaamheidsprestaties niet voorop loopt door het niet voortzetten van de Stroomversnelling, maar zien door de inzet van de corporatie toch kansen voor goede prestaties. De overige belanghebbenden hebben voor wat betreft de bestaande woningvoorraad de indruk dat de woningen van voldoende kwaliteit zijn.

#### 2.3.4 Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven

**7,5**

**De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woonwaard ten aanzien van de sociaal-maatschappelijke opgaven met een ruim voldoende.**

### Huurdersvertegenwoordiging

HBV Noord-Kennemerland is van mening dat het soms te lang duurt voordat er oplossingen worden gemaakt voor de sociaal-maatschappelijke opgaven, of resultaat wordt geboekt. De HBV is zich ervan bewust dat Woonwaard hiervoor tevens afhankelijk is van de prestaties en de betrokkenheid van samenwerkingspartners, zoals de politie en zorg- en welzijnsinstellingen. Desalniettemin vraagt de HBV om bijzondere aandacht voor een aantal woningcomplexen. De HBV merkt op dat bijvoorbeeld bij de Van der Veldenlaan en in de omgeving van Huiswaard relatief veel woningen worden toegewezen aan kwetsbare doelgroepen, hetgeen tot een (te) eenzijdige samenstelling van de buurt leidt.

De HBV is ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen van mening dat ouderen of alleenstaanden die in een eengezinswoning wonen, gestimuleerd moeten worden om naar een meer passende woning te verhuizen. De HBV ziet liever geen nieuwe ouderencomplexen, want het is gebleken dat een gemêleerde samenstelling in de wijk tot meer woontevredenheid leidt. Daarnaast geeft de HBV aan dat Woonwaard wordt geconfronteerd met de uitdaging van het huisvesten van statushouders, hetgeen voortkomt uit de omvangrijke gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders.

## Gemeenten

De gemeenten noemen Woonwaard een sociale corporatie en geven aan dat de woningcorporatie zichtbaar inzet pleegt voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De gemeente Langedijk geeft weliswaar aan dat dit niet ten koste dient te gaan voor de kansen voor de reguliere doelgroep.

De gemeenten halen meerdere positieve voorbeelden aan. De corporatie heeft in de periode van de Corona-crisis de mogelijkheid geschapen om statushouders goed naar een woning te begeleiden, ook al betekent de mogelijkheid dat de huurinkomsten suboptimaal zijn. Bovendien is Woonwaard actief geweest met het toegankelijk maken van de woningvoorraad voor rollators en rolstoelen en heeft Woonwaard zich ingespannen voor andere zorgbehoevenden.

De gemeente Heerhugowaard geeft als verbeterpunt aan dat Woonwaard zich nog meer zou mogen inspannen voor het huisvesten van woonwagenbewoners in de regio.

## Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn zeer positief over de inspanningen van Woonwaard voor de bijzondere doelgroepen. Hierbij wordt verwezen naar het Pact 'Wonen met ondersteuning' en het nieuwe project 'Vitaal Oud in Noord-Kennemerland' (VONK) waarin Woonwaard een proactieve rol vervult. Daarnaast heeft Woonwaard veel oog voor andere zorgbehoevenden, bijvoorbeeld in de samenwerkingen met zorgpartijen voor gehandicaptenzorg en persoonlijke ondersteuning. De inzet van Woonwaard voor een goede leefbaarheid van de wijken en buurten wordt minder duidelijk ervaren door de overige belanghebbenden.

### 2.3.5 Relatie en communicatie

7,7

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woonwaard met een ruim voldoende.

## Huurdersvertegenwoordiging

De omgang en communicatie met Woonwaard wordt door HBV Noord-Kennemerland getypeerd als informeel. Een aantal keren per jaar vindt met beide directeur-bestuurders een informeel overleg plaats ('benen op tafel sessie'), en beide partijen voelen de mogelijkheid om elkaar te bellen wanneer nodig.

De HBV is over het algemeen van mening dat Woonwaard goed communiceert. De HBV geeft aan dat zij van Woonwaard tijdig en overvloedig informatie ontvangt. De CCO-vergaderingen (met de HBV en medewerkers van Woonwaard) vormen echter een aandachtspunt. Deze hebben een zeer uitgebreide agenda en zijn daardoor lastig voor te voorbereiden. Bovendien wordt er soms relatief laat op vragen vanuit de HBV gereageerd. Daar is beterschap voor beloofd door Woonwaard.

## Gemeenten

De gemeenten delen de mening dat Woonwaard een zeer prettige samenwerkingspartner is. De lijnen tussen de gemeenten en de corporaties zijn kort en wanneer er wat speelt is er snel voorzien in een oplossing. In Alkmaar en Heerhugowaard is er sprake van zowel formele als informele overleggen; de gemeente Langedijk geeft aan dat er behoefte is aan meer informeel overleg.

## Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen Woonwaard eveneens als een zeer fijne partner – zo is zelfs de typering 'partnerschap om van te dromen' gebruikt door één belanghebbende. De contacten zijn warm en met korte lijnen. Dat geldt zowel voor de één op één communicatie met Woonwaard als de contacten binnen de verschillende regionale samenwerkingsverbanden. De

overige belanghebbenden zien een ontwikkeling naar meer bereidheid tot samenwerking. Zij ervaren daarin een verschil met de vorige visitatieperiode, waarbij Woonwaard sinds de bestuurswissel nog meer participeert in regionale netwerken en daarin soms eveneens de belangen van de collega-corporaties behartigt. Woonwaard zou vanuit de positie die de corporatie heeft in de verschillende netwerken nog meer aan kunnen zetten tot actie vanuit het netwerk.

### 2.3.6 Invloed op beleid

**7,8**

**De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woonwaard met een ruim voldoende.**

#### Huurdersvertegenwoordiging

De HBV geeft aan dat Woonwaard goed luistert naar de standpunten en wensen van de HBV. De HBV heeft het gevoel dat het de intentie van Woonwaard is om op een goede manier input op te halen bij de HBV. Opgemerkt wordt dat het bestuur voor bepaalde zaken soms wel sterk afhankelijk van de beleidsmedewerkers, dus kan niet eenduidig gezegd worden in welke mate het bestuur invloed kan geven op het beleid.

#### Gemeenten

De gemeenten zijn van mening dat Woonwaard hen goed betreft in de beleidsvorming en dat zij daarin (in passende mate) een stem hebben, hetgeen geldt voor zowel regionale platformdiscussies, bestuurlijke overleggen als ad-hoc overleggen over casuïstiek. De gemeente Langedijk geeft wel aan dat zij Woonwaard met name tegenkomt in regionale discussies en behoefte heeft om meer mee te denken bij beleidsvorming die specifiek Langedijk betreft.

#### Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn eveneens positief over de invloed op beleid die Woonwaard geeft. Verschillende van de overige belanghebbenden zijn ook actief in de regio's West-Friesland en Noord-Holland-Noord. Zij geven aan dat Woonwaard veel meer open, transparante en wederkerige dialoog nastreeft dan de andere partijen in de twee genoemde regio's. Ze waarderen de inzet van Woonwaard om input op te halen in de regio en elkaar te informeren over relevante ontwikkelingen. Men ziet het als vervolgstap om waar mogelijk te werken aan gezamenlijke beleidsontwikkeling.

## 2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

### 2.4.1 Goede punten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'goede punten' mee:

- Het bestuur van Woonwaard toont veel interesse in de zorgen die bij de HBV spelen, heeft de intentie om zaken met elkaar te delen en de HBV zo veel mogelijk te informeren.
- Woonwaard is een 'sociale huisvester in hart en nieren' en straalt dit ook goed uit.
- Woonwaard draagt bij aan samenwerking op alle niveaus; Woonwaard is altijd bereid om partners te helpen en te ondersteunen.



#### 2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

- Betrek de gemeente eerder bij dilemma's en problemen. Voor complexe vraagstukken kan in de toekomst wellicht effectiever en efficiënter een oplossing worden gevonden wanneer er meer wordt samengewerkt.
- Probeer meer te werken vanuit wijkplannen, op basis van overleg tussen de partners.
- Probeer meer aanpasbare woningen te realiseren bij nieuwbouw, want het is goedkoper om dat bij nieuwbouw direct te realiseren.
- Draag bij aan wijken waar bewegen en beheer van de voorzieningen door de inwoners gestimuleerd wordt, want dat draagt bij aan gezonde leefstijl en zingeving.
- Woonwaard kan beter nadenken over de toekomstige opgaven in de gehandicaptenzorg, om daarmee de daadkracht in de toekomst te waarborgen.

#### 2.4.3 Boodschap of advies

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Ga zo door met het regionaal afstemmen van opgaven en middelen.
- Verbeter het taalgebruik; het taalgebruik van Woonwaard is af en toe wat wollig en onduidelijk, met name richting de huurder. Herzien bovendien de wijze waarop gesproken/gecommuniceerd wordt over 'bijzondere doelgroepen' en voorkom het stigmatiseren van doelgroepen. De senioren doelgroep is bijvoorbeeld een 'knuffelbare' doelgroep, terwijl de doelgroep met GGZ-problematiek doorgaans (tussen de regels) als problematisch wordt beschouwd.
- Overleg met MEE & De Wering en de gemeente over de sociale opgaven van de komende jaren en de bijbehorende oplossingen: Maak het een gedeelde verantwoordelijkheid!
- Organiseer tegenspraak vanuit de zogenoemde 'bijzondere doelgroepen' door ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld aan de hand van een cliëntenraad. Het is van belang dat de Woonwaard en de woningcorporaties in het algemeen op een passende wijze invulling geven aan de opgaven, geredeneerd vanuit de doelgroep.

## 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

### Proces om te komen tot prestatieafspraken

De partijen kijken tevreden terug op het proces van de prestatieafspraken. Binnen enkele jaren zijn hierin relatief grote stappen gezet. Tot 2018 werden er geen prestatieafspraken gemaakt in Heerhugowaard, vanwege het ontbreken van een gemeentelijke woonvisie. Tegenwoordig worden de afspraken samen met de drie gemeenten in het werkgebied gemaakt. Aanvankelijk namen de partijen daar te weinig tijd voor, maar inmiddels hebben de partijen geleerd om meer tijd in te ruimen. Het proces vond en vindt inmiddels weer plaats onder begeleiding van een extern bureau en alle partijen geven aan in het proces goede bijdragen te hebben geleverd.

### Kwaliteit van de prestatieafspraken

De HBV Noord-Kennemerland is tevreden met de kwaliteit van de prestatieafspraken en herkent daarin de eigen standpunten. De gemeenten delen het beeld van de HBV en spreken van een duidelijke verbetering met het vorderen van de tijd. Zeker sinds de prestatieafspraken gezamenlijk met Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk worden opgesteld hebben ze aan scherpte gewonnen. De gemeente Alkmaar vraagt zich af of verdere aanscherping van de afspraken niet

disproportioneel veel inzet zal vragen van de betrokken partijen, terwijl een marginale meerwaarde wordt verwacht. De gemeente Langedijk geeft tegelijkertijd aan dat de afspraken op de meer 'zachte' thema's, zoals leefbaar leefbaarheid, nog concreter kunnen worden.

### 3 Presteren naar Vermogen



### 3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woonwaard wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de 'vermogensinzet', dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

### 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 3: Presteren naar Vermogen</b>				
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0	

### 3.3 Vermogensinzet

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Woonwaard geeft aan het goed beargumenteren en onderbouwen van haar vermogensinzet. Bijvoorbeeld door het doorrekenen van scenario's en het afstemmen van de keuzen tussen opgaven als betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid met de huurdersvertegenwoordiging. Hierdoor kan Woonwaard goed de relatie leggen tussen de bovenliggende volkshuisvestelijke doelstellingen, de prioritering daarvan onderling en de voorgenomen vermogensinzet van Woonwaard.

#### Woonwaard heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan

Woonwaard werkt met een systeem van een jaarlijkse begroting en voortschrijdende meerjarenbegroting die 10 jaar vooruit kijkt. De (meerjaren)begroting voor 2020 is tot stand gekomen op basis van de plannen die door de verschillende teams van Woonwaard zijn gemaakt naar aanleiding van het ondernemingsplan Woonwaard 2020-2023 "Samen verschil maken". In het ondernemingsplan worden prioriteit gesteld: betaalbaarheid en beschikbaarheid borgen als primaire verantwoordelijkheid; maximale inzet op verduurzaming binnen de financiële ruimte die resteert.

Vanuit het Ondernemingsplan worden in de begroting de maatschappelijke urgenties van deze tijd voor Woonwaard toegelicht. Deze maatschappelijke urgenties zijn:

- Terugdringen CO2-uitstoot;

- Meer sociale huurwoningen;
- Bijdrage aan inclusief samenleven.

De begroting bevat verder een uitgebreide en gedegen toelichting op de verwachte inkomsten en uitgaven van Woonwaard en de invloed op belangrijke financiële kengetallen. Voor duurzaamheid wordt bijvoorbeeld duidelijk aangegeven hoe men via een vier sporenaanpak gefaseerd te werk gaat en welk doelen men wil bereiken. Dit is een duidelijk voorbeeld van een goede onderbouwing van de inzet van vermogen voor de maatschappelijke taken zoals het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot.

Omdat de opzet van de begroting echter ook veel toelichtingen bevat die meer kwantitatief financieel van aard zijn, is hierdoor echter de directe relatie met de eerder beschreven urgenties lastiger te leggen. Woonwaard kan daarom de opzet van haar begroting wat meer insteken volgens de lijn van haar ondernemingsplan zodat de inzet per thema duidelijker wordt.

#### *Woonwaard weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet*

Het investeringsstatuut geeft aan langs welke weg investeringen en desinvesteringen door Woonwaard worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. In september 2016 heeft Woonwaard het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd. Het investeringsstatuut geeft een nadere onderbouwing van de uit te voeren toetsingen die zowel op het strategische-, financiële als projectmatige vlak liggen. Investeringen moeten bijvoorbeeld passen binnen de doelstellingen van het ondernemingsplan en aansluiten op de inhoud van de prestatieafspraken.

Uit de gesprekken met bestuur, management en RvC en de door de visitatiecommissie beoordeelde documentatie blijkt dat Woonwaard een zorgvuldig proces doorloopt om tot een afgewogen keuze voor de vermogensinzet te komen voor de maatschappelijke opgaven als betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. Opvallend hierbij is dat de betaalbaarheid de hoogste prioriteit heeft en daarom bewust de huren niet worden verhoogd. Ook al zou dit kunnen omdat Woonwaard relatief lage huurprijzen hanteert. De huurprijzen hebben wel een zodanig niveau dat het ook mogelijk blijft te investeren in beschikbaarheid en duurzaamheid.

Woonwaard gebruikt het programma SBI om te bepalen welke financiële middelen beschikbaar zijn voor welke opgaven. Door het model te gebruiken worden scenario's bepaald die worden besproken met de HBV. Daarna worden keuzen gemaakt. Woonwaard kiest ervoor om geen concessies te doen in de betaalbaarheid en onderzoekt wat daarna mogelijk is voor beschikbaarheid en duurzaamheid. Deze prioritering komt vanuit het ondernemingsplan en het discussieproces om daartoe te komen. De inbreng in de discussie komt vanuit alle disciplines.

#### *Woonwaard monitort de vrije bestedingsruimte*

Woonwaard monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woonwaard aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- |                                  |      |                 |
|----------------------------------|------|-----------------|
| • Loan-to-Value (beleidswaarde): | 61 % | (norm Aw ≤ 75%) |
| • Interest Coverage Ratio (ICR): | 2,3  | (norm Aw ≥ 1,4) |
| • Solvabiliteit (beleidswaarde): | 68%  | (norm Aw ≥ 20%) |

De Loan-to-value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit

de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woonwaard op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit, de ICR ontwikkelt zich de komende jaren naar verwachting ook nog naar boven om vervolgens te stabiliseren rond de waarde van 3. Ook de andere kengetallen ontwikkelen zich gunstig. Dit betekent in principe dat er ruimte is voor extra bestedingen.

De beschikbare extra ruimte wordt door Woonwaard gebruikt om te besteden aan verduurzaming, omdat de ruimte voor betaalbaarheid en beschikbaarheid als eerste was ingerekend.

*Woonwaard heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en heeft lage bedrijfslasten*

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Woonwaard beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit.

Woonwaard scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten in de jaren 2017, 2018 en 2019 een A-score. In 2020 is een A-score behaald. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. Ondanks de gelijkblijvende goede classificatie heeft Woonwaard de afgelopen jaren toch inzet gepleegd voor het verlagen van de bedrijfslasten. Deze lasten zijn daardoor gedaald van 738 euro per vhe in 2017 tot 645 per vhe in 2020. De visitatiecommissie waardeert de door Woonwaard geleverde inspanningen om haar bedrijfslasten te verlagen. Hierdoor heeft Woonwaard meer mogelijkheden haar volkshuisvestelijke inzet te vergroten.

# 4 Governance van maatschappelijk presteren



## 4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Woonwaard wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

## 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren</b>					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

## 4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

### 4.3.1 Strategievorming

**8,0**

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide onderbouwing van de doelstellingen en gemaakte keuzes in de ondernemingsplannen, met aandacht voor zowel de eigen organisatie als de omgeving en ontwikkelingen. Het ondernemingsplan is vervolgens gedegen en helder uitgediept in zes strategieën, die vervolgens naar jaarplannen worden vertaald. De strategie wordt binnen de organisatie breed gedragen maar waar nodig ook bediscussieerd en geactualiseerd.



### **Woonwaard heeft de eigen visie en strategie uitgewerkt in ondernemingsplannen**

Gedurende de visitatieperiode waren er twee ondernemingsplannen actief. In de eerste periode was de Beleidsvisie 2016-2019 'Iedereen een thuis - Sociaal ondernemen in wonen' van kracht. Daarin heeft Woonwaard twee centrale opgaven voor zichzelf benoemd: bijdragen aan a) lagere woonlasten voor de huurder en b) aan een inclusieve samenleving. Voor het beantwoorden aan die opgaven zijn vijf 'focuspunten' geformuleerd. Dit zijn de bewoners, woningvoorraad, organisatie, betaalbaarheid en inclusieve samenleving.

In de tweede helft van de visitatieperiode is gewerkt richting een nieuw ondernemingsplan voor de periode 2020-2023, onder de titel 'Samen verschil maken – Met grote investeringen en kleine gebaren'. De titel geeft al aan dat Woonwaard duidelijk extern gericht is op het brede speelveld waarin zij actief is en de samenwerking met ketenpartners wil aangaan voor het 'maken van verschil'. Het nieuwe ondernemingsplan is bovendien nog concreter dan het voorgaande, dat al behoorlijk concreet was. In het nieuwe ondernemingsplan is het aantal opgaven vergroot (met nu ook het vergroten van de beschikbaarheid, verduurzamen, reduceren van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en verder verbeteren van de woningkwaliteit). Bovendien is Woonwaard van vijf focuspunten naar zes strategieën gegaan – waaronder "een gewaardeerde dienstverlening" en "een betere match tussen vraag en aanbod".

Bijzonder aan het nieuwe ondernemingsplan is dat de zes strategieën vervolgens nog concreter dan in het ondernemingsplan uitgewerkt zijn in het aparte document 'Samen verschil maken – Zes strategieën bij ons ondernemingsplan 2020-2023'. Hierin per strategie de gewenste uitkomst beschreven gevolgd door steeds vijf à zes concrete actiepunten om de strategie uit te voeren.

De visitatiecommissie ziet ook dat de strategie gedegen is voorbereid en gebaseerd op verschillende inputs. Woonwaard heeft een onafhankelijk expert ingezet voor de trajectbegeleiding. Eerst heeft er veel literatuuronderzoek plaatsgevonden. Daarna zijn meerdere dialogosessies georganiseerd; zowel intern als extern. Er hebben dialogen plaatsgevonden tussen de medewerkers en de belanghebbenden (HBV, gemeente en overige belanghebbenden) en er zijn zelfs bijeenkomsten georganiseerd met externen, die zijn uitgenodigd om kennis over de beleidsthema's te delen. Het ging onder andere om universitaire onderzoekers, een student met veel ervaring omtrent duurzaamheid en een journalist. Ook heeft het bestuur de inzichten uit gevoerde gesprekken met de samenwerkingspartners gebruikt. In die gesprekken ging het om het bespreken van ontwikkelingen in elkaars sector en kijken naar de toekomst.

### **Woonwaard heeft het ondernemingsplan doorvertaald naar jaarplannen**

In de jaarplannen van Woonwaard zijn de activiteitenoverzichten en bijbehorende budgetten opgenomen. De visitatiecommissie ziet een positieve inhoudelijke ontwikkeling in de jaarplannen. Waar in de jaarplan 2017/2018 de activiteiten weliswaar al een duidelijke koppeling met de focuspunten uit het ondernemingsplan hadden, waren deze nog niet dusdanig SMART geformuleerd. Dat is in het jaarplan 2019 beter geworden en nog verder verbeterd in het jaarplan 2020. In de laatstgenoemde jaargang zijn alle zes strategieën uitgewerkt in doelen, activiteiten en bijbehorende verantwoordelijke(n) en budget.

**Figuur 4.1: Uitsnede van strategie met doorvertaling in SMART-geformuleerde doelen en activiteiten**

Strategie 3 Kwalitatief betere woningen, door verbreden duurzaamheidsinzet in regisserend opdrachtgeverschap en resultaatgericht samenwerken				
Doelen	Wat	Actie	Wie	Budget
<ul style="list-style-type: none"> <li>o CO2-monitor ontwikkelen</li> <li>o CO<sub>2</sub>-reductie via                             <ul style="list-style-type: none"> <li>o 1.000 woningen voorzien van zonnepanelen</li> <li>o woningen isoleren aantal n.t.b.</li> <li>o 448 woningen aansluiten op HVC</li> </ul> </li> <li>o Gezonde woning</li> </ul>	Verbreden duurzaamheidsinzet	Opstellen programmaplan verbreding duurzaamheidsinzet	Manager Vastgoedbeheer, Jacqueline, Hans e.a.	
	Verbreden duurzaamheidsinzet	Opzet overall programma-organisatie verbreding duurzaamheidsinzet	Manager Vastgoedbeheer, Jacqueline, e.a.	
	Verbreden duurzaamheidsinzet	Start aansluiting woningen op HVC	Ben Uffen, Edwin van Etten	Rivierenwijk € 3,8 mln Overige HVC € 2,5 mln
	Verbreden duurzaamheidsinzet	Start plaatsing zonnepanelen	Rens, e.a.	€ 2,75 mln

Bron: Woonwaard (2019)

Ten slotte bevatten de jaarplannen ook programma's om de realisatiekracht van het ondernemingsplan te versterken. In 2020 waren de programma's van de strategische vernieuwingsagenda bijvoorbeeld:

- Programma Verduurzaming;
- Veerkrachtige buurten met behulp van gebiedsgericht werken;
- Proactieve vastgoedstrategie;
- Programma Digitalisering;
- Reparatieverzoeken.

#### Woonwaard hanteert en actualiseert de strategie actief

De visitatiecommissie constateert dat de strategie van Woonwaard verankerd is binnen de organisatie. Daarvan getuigt bijvoorbeeld het feit dat de activiteitenoverzichten in de jaarplannen ook afdelingsplannen bevatten. Binnen de organisatie wordt regelmatig de discussie over de strategie (en redenen voor herijking) gevoerd. In 2019 is de toen aflopende beleidsvisie geëvalueerd. De leereffecten zijn meegenomen in de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan.

Ook in de jaarplannen wordt na evaluatie van het voorgaande jaarplan steeds een nieuw motto voor het jaar bepaald, zodat het jaarplan in het teken van een specifiek thema komt te staan dat die periode om aandacht vraagt. Bovendien worden de jaarplannen ingeleid met een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in Nederland en in de HAL-regio. Dat waarborgt de actualiteit van de plannen binnen de context van het werkgebied van Woonwaard.

#### 4.3.2 Sturing op prestaties

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide opzet van het rapportagesysteem van Woonwaard, waarin aandacht is voor monitoring op zo SMART mogelijke indicatoren en brede inzet van monitoring binnen de organisatie. Als gevolg daarvan is Woonwaard goed in staat om bij te sturen wanneer dit nodig is.

#### Woonwaard monitort de prestaties in kwartaalrapportages

Woonwaard werkt met kwartaalrapportages die de voortgang van de doelen uit de jaarplannen in kaart brengen. Tot 2020 waren de rapportages met name gestructureerd op basis van de activiteiten per organisatieonderdeel. Sinds 2020 wordt meer een indeling naar strategische opgaven gevolgd. Zo wordt eerst de voortgang van de vijf programma's uit de strategische beschreven. Daarna volgen de doelen uit het jaarplan 2020. Eerst worden deze weergegeven in de KPI-kaart (zie figuur 4.2) en daarna kwalitatief met een toelichting vanuit het perspectief van ieder organisatieonderdeel. Wanneer een prestatie niet gerealiseerd is, wordt hierop een toelichting gegeven.

**Figuur 4.2: Uitsnede van KPI-kaart in 1<sup>e</sup> kwartaalrapportage 2020**

Huurders								
Passende woningvoorraad			Prettige buurten			Gezonde woningen		
KPI	Norm	Q1	KPI	Norm	Q1	KPI	Norm	Q1
Passend toewijzen (wettelijke norm)	95%	100%	BIK-complexscore	<vanaf Q2>		Oordeel huurders woningkwaliteit KCM	≥ 7	Betrekken: 8,1 Verlaten: 8,0
Aantal geslaagde doorstromingen	<vanaf Q2>		Huurdersoordeel buurt	> 7		Oordeel huurders reparatieverzoeken	≥ 7	7,7
% DAEB-woningbezit naar prijsklasse (o.b.v. netto huur)	15% 60% 85% 98%	17% 79% 93% 99%	Huurachterstand beperken	< '19	Q1 2020: € 916.000 Q1 2019: € 873.000	Huurdersoordeel complex (alg. ruimten)	> 6,5	
Aantal toegevoegde sociale huurwoningen per jaar	95 (130 gem.)	38	Huisuitzettingen o.b.v. huurschuld voorkomen	< '19	Q1 2020: 2 Q1 2019: 3	Aantal woningen aangesloten op HVC	448	74
Vrijgekomen woningen na woonfraude	> 55	17	Aantal klachten verminderen	< '19	Q1 2020: 142 Q1 2019: 34	Aantal zonnepanelen aangebracht	1.000	104
Aantal acquisitiesprekken	≥ 1					Aantal woningen geïsoleerd	0	0

Bron: Woonwaard

Het valt de visitatiecommissie op dat deze KPI-kaart niet duidelijk gebaseerd is op de acties die beschreven zijn bij de zes strategieën in het jaarplan. Koppeling tussen de activiteiten uit het jaarplan (zoals geformuleerd in bovenstaand schema) en KPI's zou een waardevolle toevoeging zijn; de visitatiecommissie geeft daarom ter overweging mee om waar mogelijk een KPI-kolom toe te voegen aan de tabel die ook ter illustratie was weergegeven in figuur 4.1. Evenmin wordt de voortgang ten aanzien van de prestatieafspraken gemonitord in de kwartaalrapportages. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om deze koppelingen te maken in de prestatie monitoring.

### Het monitoringssysteem wordt actief gebruikt binnen de organisatie

De visitatiecommissie ziet dat niet alleen het management, maar de hele organisatie van Woonwaard gebruik maakt van het monitoringssysteem. Op het kantoor van de corporatie hangt op elke afdeling een scherm wat de business intelligence (BI) rapportage laat zien. Het gaat om de informatie die ook in figuur 4.2 zichtbaar is. Zodoende is het bewustzijn over de prestaties van de corporatie verankerd in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers.

### Woonwaard stuurt – indien nodig – tijdig bij

Woonwaard is gedurende de visitatieperiode adaptief gebleken wanneer de beoogde doelen niet zoals voorzien te realiseren bleken. Woonwaard heeft dit onder andere gedaan door bij te sturen om de doelstellingen alsnog te behalen (eerste orde bijsturing) of door de doelstellingen aan te passen (tweede orde bijsturing). Zo heeft Woonwaard tijdig bijgestuurd om de uitbreiding van de voorraad te kunnen realiseren. Zodra de corporatie merkte dat de gemeenten niet meer voldoende bouwlocaties konden faciliteren, is Woonwaard actief op zoek gegaan naar commerciële samenwerkingspartners. Daar vloeien momenteel de eerste locaties uit voort.

Een belangrijk voorbeeld van tweede orde bijsturing is het veranderen van de duurzaamheidsstrategie. Een groot deel van de visitatieperiode heeft Woonwaard gewerkt aan het realiseren van Nul-Op-de-Meter (NOM) woningen in het project de Stroomversnelling. De intentie van dit project was om door middel van experimenten innovaties te toetsen en ervaringen op te doen, waarna opschaling mogelijk zou zijn. In 2019 heeft Woonwaard geconcludeerd dat de innovatiekracht onvoldoende was om in de toekomst tot de noodzakelijke aantallen woningen te komen.

Daarom heeft Woonwaard haar verduurzamingsstrategie gewijzigd, met een zo groot mogelijk doelbereik – dat wil zeggen: zo veel mogelijk woningen verduurzamen – als nieuw uitgangspunt. Dit doet de corporatie door waar mogelijk woningen aan te sluiten op het warmtenet van HVC en het

nemen van no-regret maatregelen als zonnepanelen en extra isolatie. Daarnaast zet Woonwaard nu in op goedkope maatregelen waarbij de bewoner zelf ook betrokken kan worden (zie bijvoorbeeld de energie:spaar:app in paragraaf 4.5.2).

Ook heeft Woonwaard de geplande nieuwbouwaantallen van 130 (ondernemingsplan 2019) verhoogd naar 160 in de portefeuillestrategie 2020.

#### 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

##### 4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het voorop plaatsen van de belangen van de huurder én overige belanghebbenden in de besluitvorming. De RvC besteedt veel aandacht aan het actueel houden van haar visie op haar maatschappelijke oriëntatie en reflecteert hier regelmatig op. Ook draagt de raad zelf actief bij aan het borgen van maatschappelijke meerwaarde in de strategie van Woonwaard. De RvC houdt eveneens goed zicht op het daadwerkelijke maatschappelijk presteren van de corporatie en neemt in haar besluitvorming op goede wijze de belangen van de huurders en andere belanghebbenden mee. De RvC heeft bovendien geïnitieerd dat deze belanghebbenden via zogenoemde 360-graden feedback de bestuurder mogen beoordelen en neemt de uitkomsten mee in de jaarlijkse beoordelingsronde.

##### **De RvC heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol en op de externe omgeving**

De motivatie voor het commissariaat bij Woonwaard ligt bij alle RvC-leden in het feit dat ze de volkshuisvesting zien als één van de meest fundamentele basisbehoeften. “Een dak boven je hoofd is het begin van participeren in de maatschappij”, aldus een RvC-lid. Bovendien hebben de leden van de raad in hun dagelijkse werkzaamheden ook raakvlak met de sociale huursector en willen zij vanuit die kennis en kunde bijdragen aan de verdere professionalisering van Woonwaard.

De raad van commissarissen heeft een duidelijke en uitgebreide visie op toezicht vastgelegd. De visie op toezicht ligt in het verlengde van de visie van Woonwaard en in het verlengde van de maatschappelijke positionering van de woningcorporatie. Dit geeft drie richtinggevende uitgangspunten: de drijfveer van Woonwaard, de hybride sturing als gevolg van het speelveld waarin de corporatie opereert en de cultuur die het maatschappelijk presteren versterkt.

De toezichtsvisie van de raad toont aan dat de raad het maatschappelijk presteren van de corporatie hoog in het vaandel heeft zitten en dit ook met een naar buiten gerichte blik wil kunnen legitimeren richting het krachtenveld op de woningmarkt van de HAL-regio. Een van de eerste zinnen van de geformuleerde visie van de raad is dan ook: *“In het toezicht is de raad zich bewust van de vraag namens wie zij toezicht houdt, hoe goed zij hun belang kent en hoe zij van daaruit kan beoordelen of het bestuur goed functioneert en of de organisatie goed presteert.”*

Jaarlijks worden in een zelfevaluatie de functieprofielen en de maatschappelijke visie van de raad herijkt. In 2020 is bijvoorbeeld in de zelfevaluatie besloten dat de raad onder andere het contact met de huurders en OR verder wil intensiveren, dat de impact van maatschappelijke ontwikkelingen geagendeerd gaat worden en dat er meer aandacht voor scenario denken komt.

De raad ziet de visie op toezicht naar eigen zeggen ook als een “levend document”. Dat wil zeggen dat bij regelmatig wordt gesproken over wat de maatschappelijke rol van de raad op dat moment behoort in te houden. Deze is volgens de raad de laatste jaren duidelijk meebewogen naar (meer nadruk op) de maatschappelijke kant, analoog aan de ontwikkeling van de algemene taakopvatting van de corporatie. Deze was in de beginjaren van de visitatie gericht op de kerntaak van corporaties zoals de herziene Woningwet voorschreef, maar Woonwaard acht het van belang om haar maatschappelijke impact meer integraal te benaderen.

### **De RvC borgt de maatschappelijke opgaven in strategie en beleid**

De raad van commissarissen heeft nadrukkelijk aandacht voor de maatschappelijke opgaven die gelden voor Woonwaard. Zoals het bestuur van Woonwaard handelt vanuit het principe van “kracht en tegenkracht”, zo heeft de raad besloten om ook intern dit principe toe te passen. Dat leidt ertoe dat men bij de RvC-vergaderingen elkaar positief-kritisch onder druk zet wanneer de inhoud te veel de financiële kant op gaat en men ook de maatschappelijke kant ter discussie stelt.

Gedurende de visitatieperiode is een speciale Commissie Maatschappij opgericht, die als doel heeft om het toezicht van de raad voor te bereiden vanuit de invalshoek van de maatschappelijke opgaven. De Commissie Maatschappij toetst in ieder geval aan de volgende vragen:

- Hoe Woonwaard de maatschappelijke opgave in het bedrijfsplan en jaarplan verwerkt;
- Of Woonwaard voldoet aan haar taakstellingen die zijn overeengekomen met de huurdersorganisaties, gemeenten (in de prestatieafspraken) en andere overheden;
- Of Woonwaard anticipeert op en aansluit bij maatschappelijke ontwikkelingen;
- Of Woonwaard effectief is in de diensten die zij verleent aan de doelgroep;
- Hoe Woonwaard invulling geeft aan goed werkgeverschap.

De Commissie Maatschappij heeft niet alleen een toetsende functie; de Commissie Maatschappij draagt ook ex-ante actief bij aan de strategie- en beleidvorming. Dit geldt voor de gehele raad. De raad is actief betrokken geweest bij de totstandkoming van het ondernemingsplan via een themasessie voor de raad en deelname aan de gesprekken met de stakeholders en experts.

### **De RvC borgt het maatschappelijk presteren van Woonwaard bij de besluitvorming**

Ook in de besluitvorming is de raad van commissarissen nauw betrokken door investeringsvoorstellen altijd te toetsen aan de maatschappelijke impact ervan. Dit is een verdienste van de Commissie Maatschappij. Soms leidt dit tot kritische ‘tegenkracht’ vanuit de raad richting het bestuur. Zo heeft de raad bijvoorbeeld geagendeerd dat voor de fysieke en esthetische kwaliteit van enkele geplande nieuwbouwwoningen een hoog ambitieniveau wenselijk is. Ook stelt de raad zich beschikbaar als klankbord, bijvoorbeeld bij de financiële afweging bij de verwerving van de woningen van Mooiland, zodat na de overname een nog optimalere portefeuille zou ontstaan.

### **De RvC volgt op actieve wijze de prestaties en is lokaal verankerd**

De raad van commissarissen wordt door Woonwaard uitgebreid geïnformeerd over wat er speelt binnen en buiten de organisatie. Zelf doet de raad daar nog een schepje bovenop door veelvuldig positief-kritische vragen te stellen over de maatschappelijke prestaties zoals die in de kwartaalrapportages worden gerapporteerd en ook over andere recente ontwikkelingen. Af en toe neemt de raad “een kijkje in de keuken” bij diverse organisatieonderdelen en ook in het veld bij de lopende projecten. Ook nodigt de raad regelmatig medewerkers uit om een presentatie te komen

geven. Bovendien bezoekt de raad de vergaderingen van de HBV. Het resultaat van dit actieve volgen van de maatschappelijke prestaties door de raad wordt op heldere wijze verantwoord in het jaarverslag. Het is positief dat de raad hierin een reflectie geeft op de maatschappelijke impact van de investeringen en ontwikkelingen die zij heeft goedgekeurd.

Ten slotte initieert de raad ook 360 graden feedback rondom de prestaties van het bestuur. Daarbij worden alle belanghebbenden van de corporatie (HBV, gemeenten en overige belanghebbenden) uitgenodigd om op diverse items feedback te geven, waaronder: heeft het bestuur de juiste belangen van de belanghebbenden voor ogen, is het bestuur betrouwbaar, is er sprake van proactief en adequaat handelen en worden de opgaven waargemaakt?

De raad is goed lokaal verankerd in de HAL-regio. Er worden contacten onderhouden met de belanghebbenden en meerdere leden van de raad zijn geboren en getogen in de regio. Daardoor zijn ze goed ingebed in het werkgebied van Woonwaard en in staat om het maatschappelijk presteren te duiden in het licht van de opgaven die spelen.

## 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

### 4.5.1 Externe legitimatie

**8,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het uitgebreide inzicht van de corporatie in wie haar belanghebbenden zijn en welke belangen zij hebben, de actieve en daadkrachtige wijze waarop Woonwaard met de belanghebbenden samenwerkt en ruimte geeft om mee te denken in (onder andere) de beleidsontwikkeling, en de proactieve, trekkende rol van de corporatie in regionale samenwerkingsstructuren.

#### Woonwaard is zich bewust van haar belanghebbenden

Woonwaard weet goed wie er actief zijn in haar speelveld. De belanghebbenden zijn in het ondernemingsplan voor 2020-2023 beschreven voor ieder van de pijlers van de strategie.

Zodoende komen aan bod:

- de huurders;
- beleggers;
- zorg- en welzijnspartijen;
- gemeenten;
- infrastructuurbeheerders;
- energiebedrijven;
- aannemers en ontwikkelaars;
- het Rijk.

Kern van de beschrijving van de belanghebbenden in het ondernemingsplan is dat Woonwaard zo veel als nodig met hen wil samenwerken om een antwoord te bieden op de steeds complexer wordende opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie ziet al een zeer gedegen

belanghebbendenmanagement, maar geeft ter overweging mee om per groep van belanghebbenden meer uit te werken wat het resultaat van de samenwerking dient te zijn.

### **Woonwaard overlegt met de belanghebbenden en haalt input bij hen op**

Woonwaard heeft zowel in de beleidsvormende als uitvoerende fasen intensief overleg met de belanghebbenden om input bij hen op te halen en om samen het beleid vorm te geven.

Het ondernemingsplan is tot stand gekomen met uitgebreide inbreng van de belanghebbenden. In 2019 zijn er vier stakeholdersbijeenkomsten georganiseerd om samen de toekomst te verkennen en samen na te denken over de impact van de opgaven op de gewenste koers van Woonwaard. Deze bijeenkomsten gingen in de eerste instantie over a) duurzaamheid, b) de inclusieve stad / kwetsbare bewoners en c) stadsontwikkeling / beschikbaarheid. Daarna vond nog een slotbijeenkomst plaats over de weging en prioritering van alle opgaven.

Met de huurdervertegenwoordiging bestaat een formele samenwerkingsovereenkomst, waarin is vastgelegd hoe Woonwaard de huurders in staat stelt om mee te denken, en hoe er overlegd wordt. Woonwaard geeft de huurders een stem via:

- de formele huurdersvertegenwoordiging HBV
- het digitale klantpanel (zie ook onderdeel Klantenpanel);
- het platform (waar Woonwaard met huurders in gesprek gaat over een onderwerp waar hun specifieke interesse ligt);
- klankbordgroepen rondom specifieke thema's.

Met de HBV wordt regelmatig formeel overleg gevoerd over bijvoorbeeld de prestatieafspraken. Ook wordt informeel overleg gepleegd, meestal enkele keren per jaar, tussen een delegatie van de HBV en het bestuur van Woonwaard om elkaar tussentijds te informeren over zaken die spelen. Ook zijn er regelmatig themabijeenkomsten om dieper in te gaan op specifieke beleidsonderwerpen die samen door de HBV en Woonwaard georganiseerd en ook open staan voor individuele huurders en medewerkers van Woonwaard.

Met de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk voert Woonwaard minimaal een keer per jaar bestuurlijk overleg. De medewerkers van Woonwaard voeren daarnaast ook regelmatig ambtelijk overleg met de gemeenten, bijvoorbeeld ter voorbereiding van de prestatieafspraken. Ook worden er ad-hoc overleggen gevoerd over casuïstiek zoals leefbaarheid, wonen en zorg, schuldhulpverlening, wijkaanpak, de energietransitie en renovatie- of sloopplannen.

Met de collega-corporaties vinden diverse overleggen plaats. Bijvoorbeeld het innovatieoverleg, waarin de adviseurs duurzaamheid samen inzichten uit duurzaamheidspilots delen en bespreken. Soortgelijke uitwisselingen vinden binnen de HAL-regio plaats met partijen als HVC en Liander.

### **Woonwaard participeert in diverse samenwerkingsverbanden, deels ook als trekker**

Woonwaard heeft gedurende de visitatieperiode deelgenomen aan meerdere samenwerkingsverbanden. Deze hadden zowel betrekking op de maatschappelijke opgaven in het werkgebied als de interne ontwikkeling van de organisatie. Voorbeelden van de samenwerkingen zijn:

- Stichting Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK): een platform voor de corporaties uit de regio om hun woningaanbod op te plaatsen en op uniforme wijze naar de huurders te communiceren;
- Samenwerking met zorgorganisaties en andere maatschappelijke instellingen. Met Esdégé over de nieuwbouwopgave; met DNO Doen en Parlan over de uitstroom van bijzondere doelgroepen.

- Project Loopbaan: Woonwaard is in 2016 samen met zes corporaties in Noord-Holland een samenwerking aangegaan op het gebied van loopbaan, mobiliteit en duurzame inzetbaarheid. Het samenwerkingsverband is in 2019 uitgebreid naar 18 corporaties. Medewerkers van de corporaties krijgen onder andere de kans om een 'kijkje in de keuken' bij de andere corporaties te nemen.

Van enkele samenwerkingen is Woonwaard ook trekker, namelijk:

- De Woningmakers regio Alkmaar – een samenwerking tussen woningcorporaties, bouwbedrijven en makelaars om vraag en aanbod van woonruimte beter op elkaar af te stemmen. Woonwaard is voorzitter van dit verband;
- Pact Wonen met ondersteuning, waarvan Woonwaard de initiator is. Het pact is gesloten door Woonwaard, drie collega-corporaties, alle gemeenten in de regio Alkmaar en zorgorganisaties Parlan, DNO Doen, GGZ Noord-Holland Noord en Esdégé-Reigersdaal. Samen zetten de partijen zich in voor verhoging van de regionale beschikbaarheid van betaalbare zelfstandige woningen voor kwetsbare inwoners en voor passende begeleiding van kwetsbare inwoners, waardoor zij in staat zijn om zelfstandig te wonen en de leefbaarheid in de buurt gehandhaafd blijft;
- Woonwaard is de 'startmotor' geweest van de samenwerking tussen HVC, Liander en gemeente Heerhugowaard om zo veel mogelijk woningen op het warmtenet aan te sluiten.

#### **Woonwaard heeft de HBV ondersteund**

Woonwaard heeft via de Woonbond ondersteuning geboden aan de HBV om zich te kunnen professionaliseren. Deze behoefte kwam met name voort uit de grotere informatiebehoefte die de HBV heeft sinds zij participeert in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Zodoende heeft de HBV een sterkere positie in de lokale driehoek verworven.

#### **Woonwaard maakt gebruik van een online klantenpanel en klanttevredenheidsonderzoek**

Woonwaard heeft een vast panel waarin circa 700 huurders deelnemen. Via digitale peilingen worden zij bevraagd over het beleid en presteren van Woonwaard. Er wordt vier tot vijf keer per jaar een digitale enquête verstuurd over diverse onderwerpen, waaronder zoeken naar woningen, betrokkenheid huurders, kwaliteit woning en buurt, lezersonderzoek Thuis en duurzaam communiceren. De resultaten worden op de website van Woonwaard gepubliceerd en verwerkt in het toekomstige beleid. Daarnaast wordt er ook klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor de Aedes benchmark.

#### **Woonwaard koppelt de uitkomsten van de overleggen met belanghebbenden terug**

Door Woonwaard wordt bij de diverse belanghebbenden door het jaar heen veel informatie opgehaald die haar helpen haar beleid te vormen of tussentijds bij te sturen. Ook wordt overleg gepleegd om opspelende zaken te bespreken en gezamenlijk een oplossing te vinden. Woonwaard koppelt de wijze waarop zij deze informatie gebruikt meestal via het eerst volgende overleg terug aan de belanghebbenden. Hierdoor zijn de belanghebbenden goed op de hoogte van hetgeen Woonwaard met hun input heeft gedaan.



#### 4.5.2 Openbare verantwoording

**7,0** In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de heldere en gestructureerde verantwoording van de prestaties in relatie tot de opgaven en ambities, de inspanningen om de prestaties ook in versimpelde vorm te communiceren en om ook aanvullende voorlichting aan de huurder en overige belanghebbenden te verstrekken.

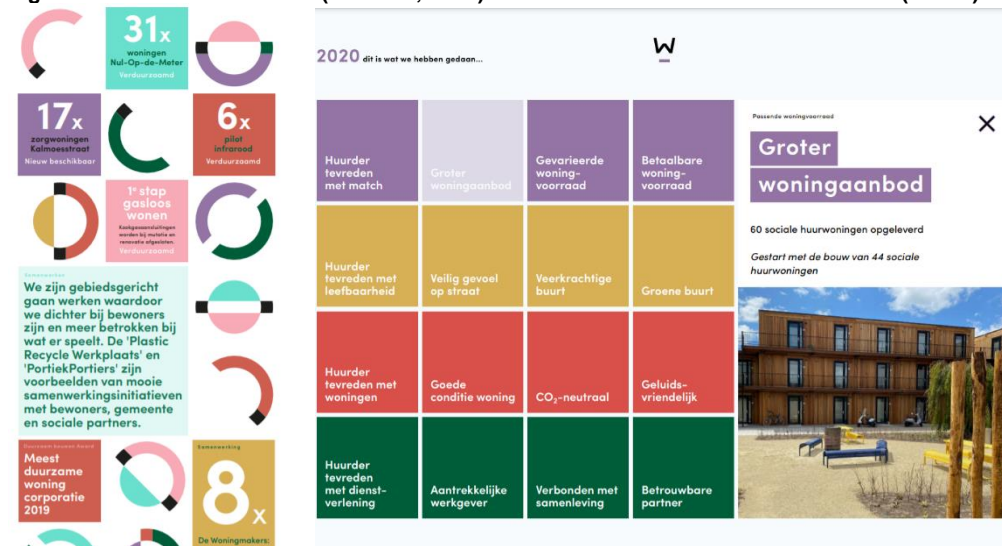
#### Woonwaard maakt de samenhang tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties inzichtelijk

In het jaarverslag wordt het maatschappelijk presteren van Woonwaard op heldere wijze verantwoord en toegelicht. Het volkshuisvestelijk jaarverslag begint met een samenvatting van het ondernemingsplan. Vanuit die pijlers worden de maatschappelijke prestaties van Woonwaard helder beschreven. Daarin is ook de structuur van de prestatieafspraken te herkennen.

#### Woonwaard heeft vereenvoudigde versies van documenten gemaakt

Woonwaard realiseert zich terdege dat een deel van haar belanghebbenden baat heeft bij overzichten en versimpeld taalgebruik. Sinds het begin van de visitatieperiode heeft Woonwaard daarom gebruik gemaakt van infographics om het jaarverslag in één oogopslag te communiceren. Vanaf 2019 is die in een andere huisstijl opgesteld (figuur 4.1, links). Voor de totstandkoming daarvan is begonnen met het vaststellen van de identiteit van Woonwaard door middel van sessies en interviews met medewerkers, huurders, woningzoekenden en andere stakeholders. De visitatiecommissie ziet reeds een doorontwikkeling, want de versimpelde versie van 2020 heeft alweer meer weg van een interactief dashboard wat rustiger oogt bij het openen ervan, en waar vervolgens de gebruiker door middel van knoppen een deel van het jaaroverzicht kan highlighten.

Figuur 4.3: Jaaroverzicht 2019 (uitsnede; links) en versie 2020 als interactief dashboard (rechts)



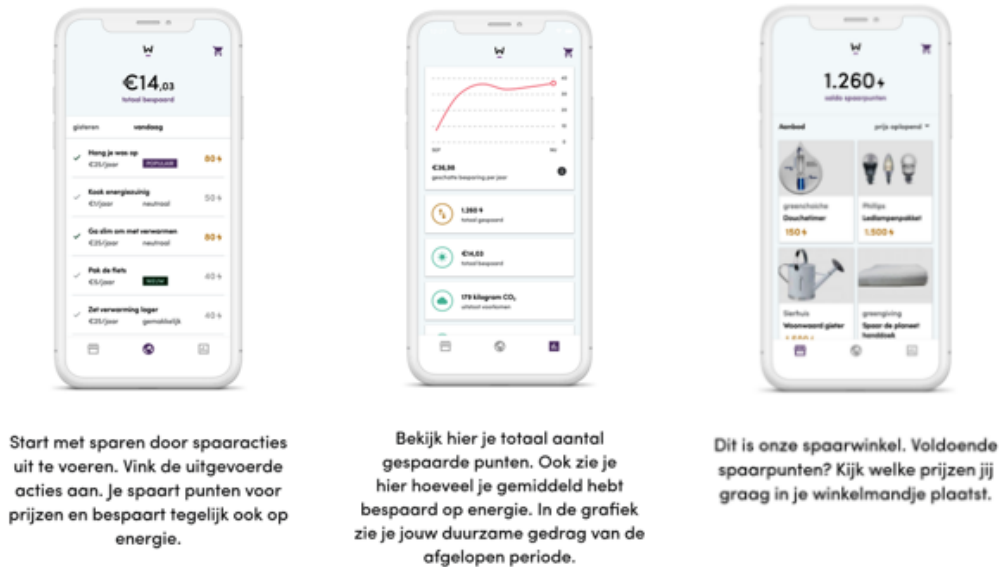
Bron: Woonwaard

Woonwaard bekijkt ook welke andere documenten vragen om aanpassingen ten behoeve van begrijpelijker taalgebruik. In 2019 heeft Woonwaard de Algemene Huurvoorwaarden die in juridisch taalgebruik opgesteld waren, omgezet in begrijpelijk taalgebruik (zonder de juridische betekenis te verliezen).

### Woonwaard investeert in extra voorlichting van de huurder

Woonwaard legt niet alleen verantwoording van haar beleid af via openbare kanalen, maar gebruikt deze kanalen ook om een stap verder te gaan, namelijk door het actief voorlichten van de huurder, zodat deze ook een bijdrage kan leveren aan de opgaven. Een mooi voorbeeld hiervan voor de opgave 'duurzaamheid' is de "energie:spaar:app" van de corporatie. Die geeft de huurder tips om zo zuinig mogelijk met energie om te gaan. De huurder kan daarmee punten sparen die ingezet kunnen worden om een beloning te verzilveren, zoals een douchetimer, een waterbesparende douchekop en een ledlampenpakket (zie figuur 4.2).

Figuur 4.4: "energie:spaar:app" van Woonwaard



Bron: Woonwaard

### Woonwaard gebruikt diverse kanalen voor de informatieverbreiding

Woonwaard maakt gebruik van een palet aan informatiekkanalen om zich te verantwoorden en informatie te verspreiden. Naast de website wordt gebruik gemaakt van de volgende media:

- Bewonersblad Thuis, dat vier maal per jaar verschijnt. Hierin worden projecten van de corporatie toegelicht, worden praktische tips gegeven aan de huurder, worden beleidskeuzes zoals het huurbeleid toegelicht en komen huurders aan het woord;
- Digitale nieuwsbrief per e-mail en aparte nieuwsbrief studenten huisvesting;
- YouTube, Facebook en LinkedIn.

## Deel 3: Bijlagen

## Bijlage 1: Position Paper

### **Twee beleidsperiodes**

De visietijd 2017-2020 gaat over een periode waarin we twee plannen voor de toekomst hadden. Een deel van de periode werkten we aan onze 'beleidsvisie 2016-2019 – Iedereen een thuis'. Een ander deel van de periode was ons 'ondernemingsplan 2020-2023 – Samen verschil maken' van kracht.

### **Beleidsvisie 2016-2019 – Iedereen een thuis**

Het waren roerige tijden toen we werkten aan onze beleidsvisie 2016-2019. Er was onzekerheid over de economische vooruitzichten, over politieke keuzes op de woningmarkt en over de toekomstige positie van de woningcorporaties. We waren gereorganiseerd om met een compacte organisatie, gericht op samenwerking, onze maatschappelijke opgaven in te vullen. Het was ook tijd voor de volgende stap. Met inbreng van onze medewerkers, huurders en stakeholders werkten we aan een ambitieuze beleidsvisie.

De beleidsvisie kreeg als titel 'Iedereen een thuis'. De titel sluit aan bij onze drijfveer en is de vertaling van een van de centrale opgaven uit de beleidsvisie: bijdragen aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin écht voor iedereen een thuis is. De andere centrale opgave is het verlagen van de woonlasten, die uit meer bestaan dan alleen de huur. Om huren nu en in de toekomst betaalbaar te houden, zetten we onder andere in op lagere organisatiekosten, lagere kosten in bouw en onderhoud, en het energiezuiniger maken van onze woningen. En uiteraard is ons huurbeleid gericht op het betaalbaar houden van de huren.

In de beleidsvisie formuleerden we doelen op het gebied van onze bewoners en onze woningvoorraad. Onze bewoners zien we als klant, partner en belanghebbende. Wat onze woningvoorraad betreft willen we ons zoveel mogelijk richten op sociale huisvesting.

### **Ondernemingsplan 2020-2023 – Samen verschil maken**

De opgaven uit ons ondernemingsplan bleken medio 2019 – toen we werkten aan ons ondernemingsplan 2020-2023 – nog steeds actueel. Wel zagen we enkele verschuivingen. Zo had verduurzaming in de beleidsvisie een plek onder woonlasten; inmiddels werken we ook aan verduurzaming vanuit een maatschappelijke noodzaak om bij te dragen aan CO2-reductie en daarmee klimaatverandering tegen te gaan. Ook zagen we dat de vraag naar sociale huurwoningen veel sneller was toegenomen dan het aanbod. Dus het vergroten van de beschikbaarheid is een van de grote opgaven. Aan betaalbaarheid, de kern van ons bestaan, hadden we de afgelopen jaren veel aandacht gegeven door onze streefhuren (en daarmee ook de netto huren van duizenden huurders) te verlagen. In het nieuwe ondernemingsplan is de opgave gedefinieerd als het waarborgen van betaalbaarheid.

In totaal hebben we zes opgaven in ons ondernemingsplan beschreven:

1. Betaalbaarheid waarborgen
2. Beschikbaarheid vergroten
3. CO2-uitstoot reduceren en verduurzamen
4. Woningkwaliteit verbeteren
5. Bijdragen aan inclusiviteit
6. Samenwerking, vanuit het besef dat de maatschappelijke opgaven alleen samen met partners gerealiseerd kunnen worden.

## Missie en doelen

Onze missie in het ondernemingsplan 2020-2023 is 'Iedereen een thuis, nu in en in de toekomst. Via zes strategieën geven we daar invulling aan:

1. Gewaardeerde dienstverlening, door te werken op basis van kennis van huurder en woning en door gestandaardiseerde processen te combineren met handelingsvrijheid.
2. Betere match tussen vraag en aanbod, door een proactieve vastgoedstrategie, nieuwbouw in allianties en het faciliteren van doorstroming.
3. Kwalitatief betere woningen, door verbreden duurzaamheidsinzet in regisserend opdrachtgeverschap en resultaatgericht samenwerken.
4. Een prettige stad, door toevoegen sociale huur in veerkrachtige buurten en door actief en gericht sociaal beheer in samenwerking met partners.
5. Een compacte en slimme organisatie, door samen te werken, te digitaliseren en een opgabegegerichte werkhouding.
6. Een aantrekkelijke werkgever, door maatschappelijk relevant werk, een open en optimistische cultuur, waarin initiatieven worden gewaardeerd, resultaten worden gehaald en waarin ruimte is voor ontplooiing.

Aan de onderstaande vier doelen en bijbehorende subdoelen, meten we de komende jaren ons succes af. Om de doelen en ambities in onze beleidsvisie en ons ondernemingsplan in te vullen, maken we per jaar een jaarplan.



## Maatschappelijke prestaties

De prestatieafspraken in de regio zijn een goede kapstok voor de beoordeling van de maatschappelijke prestaties. We brengen graag enkele maatschappelijke prestaties specifiek onder de aandacht: de bouw van zeven op maat ontwikkelde locaties voor Esdege-Reigersdaal, onder meer in nieuwbouwwijk De Draai. Hierdoor wonen cliënten nu in een gewone woonwijk in plaats van op een instellingsterrein. Conceptueel en duurzaam bouwen om nieuwbouw betaalbaar te houden. Het vooruitlopen op gasloos en energieneutraal bouwen, nog voordat de wettelijke regelgeving hiertoe verplichtte. Het aansluiten van een jaren '80 wijk met veel eengezinswoningen op het warmtenet, waardoor de huurwoningen van het gas af zijn gegaan. De start van wijkuitvoeringsplannen waarin we samen met de gemeente en andere stakeholders werken aan de verduurzaming van de wijken. Het nemen van het initiatief voor het Pact voor wonen met begeleiding, om de uitstroom uit de jeugdzorg en beschermd wonen te realiseren én met gemeenten en partners de leefbaarheid van buurten te waarborgen. Het verbeteren van de betaalbaarheid van de huren door in meerdere jaren een huurverlaging door te voeren, waardoor duizenden huurders een huurverlaging hebben genoten.

## Reflectie

Als we terug in de tijd kijken, zien we een periode waarin de vraag naar de inzet van de corporatie sterk aan verandering onderhevig is geweest. Van het inperken van het taakgebied en de financiële middelen in de eerste jaren van de visitatieperiode, naar de huidige tijd, waarin we een 'hernieuwde ontdekking' van de meerwaarde van woningcorporaties ervaren. Door goed wonen voor mensen met lagere inkomens te bieden, wordt de maatschappelijke tweedeling nog enigszins getemperd.

Door duurzame aanwezigheid zijn corporaties partner in de leefbaarheid en vitaliteit van buurten, door hun massa zijn ze startmotor voor verduurzaming en door hun vermogen kunnen ze - met de huidige rentestanden - een wezenlijke bijdrage leveren aan de grote opgave in het woningtekort. Woonwaard beweegt mee met de maatschappelijke verwachting, maar is zich, ook in de tijd dat de rol voor woningcorporaties werd verkleind, blijven inzetten voor de brede maatschappelijke opgave in de volkshuisvesting. Ook nu anticiperen we op grote ontwikkelingen en zorgen dat we qua organisatie en menskracht klaar zijn voor wat er gaat komen.

Er kunnen ook zaken beter. De snelheid waarmee nieuwbouw tot stand komt, moet echt omhoog om een antwoord te kunnen geven op de grote vraag. Daarbij spreken we onze zorg uit over de sturing op voldoende sociale huurwoningen, in een markt waarin realisatie van sociale koop voor ontwikkelaars een aantrekkelijk alternatief is. Onze doelgroep wordt hiermee helaas niet bediend. We zetten hierop in via acquisitie bij marktpartijen en samenwerking met gemeenten.

Onze klantprocessen kunnen slimmer, waardoor onze huurders en woningzoekenden sneller worden geholpen. We kiezen hier de combinatie van digitalisering en maatwerk in persoonlijk contact.

Met onze verduurzamingsaanpak (NOM-woningen) maakten we grote stappen bij enkele woningen. De bedoeling was dat deze aanpak kon worden opgeschaald, maar dat bleek niet het geval. Vanaf 2020 hebben we onze verduurzamingsaanpak verbreed, zodat we sneller bijdragen aan CO<sub>2</sub>-reductie in het wonen.

#### **Functioneren lokale driehoek**

Met de wethouders Wonen, Zorg en/of Duurzaamheid hebben we goed en veelvuldig contact. Dat geldt ook voor het contact met onze huurdersbelangenvereniging (HBV). Die contacten zijn open en constructief. In een tripartite setting maken we sinds 2017 prestatieafspraken. Ook dit gebeurt zoveel mogelijk vanuit een gezamenlijk gedefinieerde maatschappelijke agenda. We zien hierin een mooie ontwikkeling. In het eerste jaar zagen we als resultaat dat we op alle complexe thema's uit de prestatieafspraken goede afspraken hebben kunnen maken. Ieder jaar zijn daarin verbeteringen aangebracht door afspraken verder te concretiseren en meer wederkerigheid in de afspraken te brengen. In 2020 hebben we themasessies gehouden met de betrokken partijen uit alle gemeenten om te komen tot prestatieafspraken voor 2021 en verder. Hierbij ontstond een kruisbestuiving binnen de bredere groep deelnemers, met als positief effect dat partijen steeds beter gebruik weten te maken van elkaars expertise en de samenwerking steeds effectiever wordt.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

“Woonwaard is een corporatie die denkt in oplossingen in plaats van in problemen. De woningcorporatie komt de afspraken na en denkt mee. Het gevolg is dat de belanghebbenden Woonwaard over het algemeen dan ook zeer waarderen als volkshuisvester en partner in de samenwerking.” Deze en vergelijkbare constatering hebben we met heel veel plezier gelezen. Vanuit een maatschappelijke drive organiseren we onszelf en ons werk. Dat heeft (wederom) geleid tot een visitatierapport met mooie scores.

### Onze bedoeling

‘Iedereen een thuis, nu en in de toekomst’. Woonwaard streeft naar een samenleving waarin iedereen kan deelnemen en tot zijn recht komt. Een van de belangrijkste voorwaarden voor die samenleving is dat mensen ‘een thuis’ hebben. Een veilige haven die geborgenheid biedt en rust. Een vertrouwde basis van waaruit zij het leven kunnen organiseren en die mogelijkheid biedt tot ontplooiing. Een ‘eigen plek’ waar men ongestoord zichzelf kan zijn, van waaruit men er op uit trekt en ook weer graag terugkomt.

### Goede prestaties vastgehouden of verbeterd

Op de vier prestatievelden uit de visitatie heeft Woonwaard nagenoeg dezelfde scores als vier jaar geleden. Daarmee lijkt het alsof er geen verbetering is gemaakt. Gelukkig is dat niet het geval en heeft dit te maken met een verscherpte norm voor presteren volgens afspraak. Op alle prestatievelden heeft Woonwaard haar goede prestatie weten vast te houden of te verbeteren. De visitatiecommissie concludeert dat ‘de drive om maatschappelijk te presteren breed in de organisatie aanwezig is’. Dat alles is heel fijn en een groot compliment aan al onze medewerkers.

### Koersvast beleid herkend en gewaardeerd

De visitatie vond plaats tussen twee beleidsperiodes. Met ons ondernemingsplan 2020-2023 zijn we niet zozeer een nieuwe weg ingeslagen, maar hebben we wel accenten verlegd. Zo hebben we het werken aan de beschikbaarheid als een grote prioriteit gesignaleerd en hebben we onze nieuwbouwambities opgeschroefd. Ook heeft verduurzaming vanuit de maatschappelijke urgentie een prominenter plek gekregen en pakken we die breder op, met aandacht voor een gezond binnenklimaat en circulariteit, naast uiteraard de energieprestaties. Een mooi compliment is dat de visitatiecommissie concludeert dat Woonwaard al te boek stond als innovatief en dat beeld ook heeft bevestigd. Het visitatierapport laat verder zien dat stakeholders onze vaste koers herkennen en waarderen. Dat doet ons goed.

### Concrete aanbevelingen om verder te verbeteren

De visitatiecommissie heeft op basis van eigen bevindingen en gesprekken met onze belanghebbenden een aantal concrete aanbevelingen gedaan om op punten verder te verbeteren. Zo is de visitatie gebaseerd op de prestatieafspraken (presteren naar opgaven en ambities) en is het advies om die afspraken mee te nemen in de interne monitorings- en verantwoordingsrapportages. De eerste stap daarin hebben we gelijk doorgevoerd. Van onze maatschappelijke partners kwam de aanbeveling om ons meer te verdiepen in de denk- en handelwijze van kwetsbare personen en dit meenemen in onze primaire processen. Deze aanbeveling pakken we graag samen met hen op. Ook met de andere aanbevelingen gaan we graag aan de slag.



## **Dank**

Een visitatierapport kan alleen goed tot stand komen met de medewerking van velen: huurders, maatschappelijke organisaties, collega-corporaties en gemeenten. We bedanken eenieder voor zijn tijd en oordeel. Maar we bedanken hen ook voor de samenwerking in de afgelopen jaren. Het behalen van goede resultaten kun je immers niet alleen. Voor veel van onze werkzaamheden werken we met genoemde partijen intensief samen.

Onze dank gaat ook uit naar onze medewerkers, die de in het rapport beschreven mooie prestaties hebben gerealiseerd. Tot slot bedanken we de visitatiecommissie van Ecorys voor het verdiepen in onze organisatie en de samenwerking met onze partners, het transparante visitatieproces, de concrete aanbevelingen en het helder geschreven en herkenbare rapport.

Alkmaar, 15 juli 2021

Robert Kohsiek  
*Voorzitter raad van  
commissarissen*

Joke van den Berg  
*Directeur-bestuurder*

Nicole van Wijk  
*Directeur-bestuurder*



## Bijlage 3: Betrokken personen

**Tabel 4.2: Woonwaard**

Naam	Functie
Mevrouw Van den Berg	Bestuurder
Mevrouw Van Wijk	Bestuurder
De heer Henselmans	Manager Bedrijfsvoering
De heer De Koster	Manager Vastgoedbeheer
Mevrouw Lageman	Manager Verhuur
Mevrouw Reneman	Manager Klantcontact
Mevrouw Douma	Bestuurssecretaris
De heer Volgers	Bestuursadviseur

**Tabel 4.3: Belanghebbenden**

Organisatie	Belanghebbende	Functie
<b>Gemeenten</b>		
Gemeente Alkmaar	De heer Verbruggen	Wethouder Wonen
	De heer Van Vessem	Medewerker Ontwikkeling
Gemeente Heerhugowaard	Mevrouw Stam	Wethouder Wonen
	De heer Den Nijs	Planoloog/beleidsadviseur
Gemeente Langedijk	De heer Jongenelen	Wethouder Woningbouw en volkshuisvesting
	Mevrouw Peereboom	Beleidsadviseur Ruimte
<b>Huurdersvertegenwoordiging</b>		
HBV Noord-Kennemerland	De heer Van der Eng	Voorzitter
	De heer Kruit	Vice-voorzitter
<b>Overige belanghebbenden</b>		
Esdégé-Reigersdaal	De heer Aikema	Lid raad van bestuur
GGD Hollands Noorden	De heer Hauwaerts	Projectmanager Vangnet en advies a.i.
	De heer Veer	Sociaal psychiatrisch verpleegkundige
GGZ Noord-Holland-Noord	De heer Miedema	Bestuurder
HVC Groep	De heer Ten Elshof	Directeur Duurzame energie
Kennemer Wonen	Mevrouw Walter	Directeur-bestuurder
Kesselaar & Zn	De heer Van Wilgenburg	Directeur
MEE & De Wering	De heer Hartings	Bestuurder
Parlan	Mevrouw Vos	Bestuurder
Van Alckmaer	De heer Köster	Directeur-bestuurder
Wooncompagnie	De heer Van Schaik	Directeur-bestuurder
Woonstichting Het Grootslag	De heer Kröger	Directeur-bestuurder
Woonstichting Langedijk	De heer Van Ruiten	Directeur-bestuurder

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonwaard in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Woonwaard hebben.

Rotterdam, 1 februari 2020

Maarten Nieland  
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

### Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woonwaard in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonwaard.

Rotterdam, 1 februari 2021

Maarten Nieland

### Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Erik van Ossenbruggen verklaart hierbij dat de visitatie van Woonwaard in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Erik van Ossenbruggen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Erik van Ossenbruggen geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Erik van Ossenbruggen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonwaard.

Rotterdam, 1 februari 2021

Erik van Ossenbruggen

## Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Woonwaard in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonwaard.

Rotterdam, 1 februari 2021

Robert Kievit

## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland

## Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant



## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

## Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

## Secretaris

Erik van Ossenbruggen

### Naam, titel, voorletters:

Ossenbruggen, MSc., E.K. van

### Geboorteplaats en –datum:

Meppel, 27 september 1992

### Huidige functie:

Consultant



### Onderwijs:

2013 - 2015	Master Economische geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2013	Bachelor Sociale geografie en planologie, Universiteit Utrecht
2004 - 2010	Vwo, RSG Stad en Esch, Meppel

### Loopbaan:

Sinds 2018	Senior Consultant stedelijke en regionale ontwikkeling, Ecorys
2015 - 2018	Docent Economische en sociale geografie, Universiteit Utrecht
2014 - 2014	Onderzoeker Economie en Arbeidsmarkt, Economic Board Utrecht

### Profielchets:

Erik van Ossenbruggen is afgestudeerd in de economische en sociale geografie (Universiteit Utrecht) en als consultant werkzaam bij Ecorys Nederland. Erik startte zijn carrière bij de Economic Board Utrecht als onderzoeker, waar hij onder andere de effectiviteit van economisch beleid evalueerde. Van 2015 tot 2018 was hij verbonden aan de Universiteit van Utrecht als universitair docent. Hij richtte zich daar vooral op de onderwerpen wonen in de stad, regionale economie en methoden en technieken. Daarnaast begeleidde hij studenten bij afstudeeronderzoeken.

Momenteel is Erik bij Ecorys betrokken bij diverse studies, maar de thema's wonen en werken vormen de rode draad door deze onderzoeken. Tot zijn portfolio behoren: maatschappelijke visitaties en overige evaluaties van organisaties en beleid, woningmarktonderzoeken, strategieontwikkeling en -evaluatie ten aanzien van woonvraagstukken, monitoring van woonbeleid, economische haalbaarheidsstudies, opstellen van economische visies, onderzoeken naar werkgelegenheidseffecten en werklocaties en onderzoeken naar het stedelijk woonmilieu.

Erik is recent betrokken geweest bij de visitatie van Beveland Wonen, Provides, Woonzorg Nederland, Parteon, Rochdale, Woonpartners Helmond, Area Wonen, Wold en Waard, Clavis, Habion en Het Gooi en Omstreken.

## Commissielid

Robert Kievit

### Naam, titel, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Senior Consultant



### Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

### Loopbaan:

Sinds 2015	Senior Consultant Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

### Profielchets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, omgevingsbewust, sociaalvaardig en kritisch.

## Bijlage 6: Bronnenlijst

**Tabel 4.4: Bronnenlijst**

<p>Ambities en Presteren naar Opgaven</p>	<p>Position paper Kaderafspraken Alkmaar 2017 – 2020 Prestatieafspraken Alkmaar 2018 t/m 2020 Prestatieafspraken Heerhugowaard 2017 t/m 2020 Prestatieafspraken Langedij 2017 t/m 2020 Beleidsvisie 2016 - 2019 Ondernemingsplan Woonwaard 2020 - 2023 (incl. strategieën) Portefeuillestrategie 2016 – 2019 Portefeuillestrategie 2020 – 2023 Visie wonen met zorg Beleid voor toegankelijke woningen Duurzaamheidsbeleid 2020 - 2025 Manifest van gas los Pact Wonen met ondersteuning Overeenkomst van Egmond Jaarplannen 2017 t/m 2020 Jaarrekening en jaarverslagen 2017 t/m 2020 Kwartaalrapportages 2017 t/m 2020 Verslagen bestuurlijke overleggen over verschillende onderwerpen Woonvisies Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk Lokale, regionale of landelijke convenanten</p>
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p>Verslagen bestuurlijke overleggen voor verschillende onderwerpen Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen 2017 t/m 2020</p>
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p>Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2017 t/m 2020 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen 2017 t/m 2020 Jaarrekeningen en jaarverslagen 2017 t/m 2020 Jaarbegrotingen en jaarplannen 2017 t/m 2020 Kwartaalrapportages 2017 t/m 2020 Inkoop- en aanbestedingsbeleid 2017 Reglement financieel beleid en beheer Risico- en kansanalyse bij begroting 2020 Treasuryrapportages vierde kwartaal 2017 t/m 2020 Investerings- en treasurystatuut</p>
<p>Governance van maatschappelijk presteren</p>	<p>Beleidsvisie 2016 – 2019 Ondernemingsplan 2020 – 2023 Jaarbegrotingen en jaarplannen 2017 t/m 2020 Kwartaalrapportages 2017 t/m 2020 Zelfevaluaties 2017 t/m 2020 Visie op bestuur en toezicht 2020 Notulen RvC 2017 t/m 2020</p>



## Bijlage 7: Prestatietabel

### Thema 1: De beschikbaarheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Alkmaar</b></p> <p>Woonwaard realiseert nieuwbouwwoningen in Alkmaar in de volgende projecten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>168 woningen Vroonermeer Noord (fase 1, 2 en 3) <ol style="list-style-type: none"> <li>82 eengezinswoningen (1a, 1b en 2a) (PA2018)</li> <li>86 woningen (PA2019)</li> </ol> </li> <li>38 semipermanente jongerenstudio's, waarvan 20 studio's bestemd voor het project 'Start me up' (PA2020)</li> <li>44 sociale huurappartementen Spiegelstraat-Oost (fase 2) (PA 2020)</li> </ol> <p>Woonwaard start in 2020 met de bouw van ca. 180 woningen in verschillende projecten (Prestatieafspraken Alkmaar 2020).</p>	<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Alkmaar</b></p> <p>Woonwaard heeft nieuwbouwwoningen gerealiseerd in Alkmaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>199 woningen Vroonermeer Noord (fase 1, 2 en 3) <ul style="list-style-type: none"> <li>42 eengezinswoningen (1a en 1b) (JV2018)</li> <li>60 eengezinswoningen (fase 2) (JV2019)</li> <li>42 eengezinswoningen (fase 3a) (JV2020)</li> <li>40 appartementen (fase 3b, <i>in aanbouw</i>) (JV2020)</li> <li>15 appartementen (Catshoek, <i>in aanbouw</i>) (JV2020)</li> </ul> </li> <li>38 semipermanente jongerenstudio's, waarvan 20 studio's bestemd voor het project 'Start me up' (JV2020)</li> <li>44 sociale huurappartementen Spiegelstraat-Oost (fase 2, <i>in aanbouw</i>) (JV2020)</li> </ol> <p>Woonwaard werkt in het samenwerkingsverband De Woningmakers met gemeenten en marktpartijen aan het versnellen van de woningbouw. De effecten worden echter pas merkbaar wanneer partijen erin slagen alle mogelijke maatregelen effectief in te zetten (JV2019).</p> <p>Naast het realiseren van nieuwbouw heeft Woonwaard initiatief genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een onderzoek naar de haalbaarheid van de sloopnieuwbouw van appartementen aan het Geert Groteplein.</li> <li>Een voorlopig programma voor het realiseren van 130 nieuwbouwappartementen aan de Schuurman Koelmalaan, waarvan 65 sociale huurappartementen, 10 huurstudio's en 50 middeldure huurappartementen.</li> <li>Een bestemmingsplanwijziging voor het realiseren van 56 driekamerappartementen en 8 eenkamerstudio's aan de Sperwerstraat.</li> </ul> <p>Woonwaard heeft tevens woningen aangekocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 appartementen als onderdeel van VvE's, waarin Woonwaard een meerderheidsbeleid heeft (JV2017, JV2018).</li> <li>237 woningen van Mooiland als aanvulling op het woningbezit boven het winkelcentrum De Mare en als bijdrage aan het realiseren van de wensportefeuille (JV2019).</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard met de verschillende nieuwbouwprojecten en de aankoop van woningen van Mooiland een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan de beschikbaarheid in Alkmaar. Woonwaard laat met de prestatieafspraken zien ambitieus te zijn en werkt het in samenwerkingsverband De Woningmakers met gemeenten en marktpartijen aan het versnellen van de woningbouw.	
<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Heerhugowaard</b></p> <p>Woonwaard realiseert nieuwbouwwoningen in Heerhugowaard:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 71 woningen De Draai <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 31 appartementen en een dagactiviteiten-centrum aan de Middenweg (PA2017)</li> <li>b. 24 zorgwoningen aan Watermuntstraat (PA2017)</li> <li>c. 16 eengezinswoningen aan de Watermuntstraat (PA2017)</li> </ol> </li> <li>2. 38 woningen Gerard Douplantsoen <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 22 woningen Gerard Douplantsoen/Hugo Waard (PA2017)</li> <li>b. 12 appartementen en 4 eengezinswoningen aan het Gerard Douplantsoen (fase 3) (PA2018)</li> </ol> </li> <li>3. 17 zorgwoningen aan de Madeliefstraat (PA2018)</li> <li>4. 17 zorgwoningen en 20 appartementen aan de Kalmoesstraat/Oeverzeggeweg (PA2018, PA2019 en PA2020)</li> <li>5. 42 appartementen aan de Waterkersstraat (PA2018/PA2019)</li> <li>6. 22 eengezinswoningen aan de Krusemanlaan (PA2019)</li> <li>7. 22 eengezinswoningen aan het Boterbloemerf (PA2019)</li> </ol> <p>(Prestatieafspraken Heerhugowaard 2017, 2018, 2019 en 2020).</p> <p>De gemeente en Woonwaard gaan gezamenlijk op zoek naar mogelijkheden om de sociale woningvoorraad uit te breiden, waarbij het streven is om in 2020 100 woningen toe te voegen (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019).</p> <p>De gemeente en Woonwaard bereiken akkoord over het woningbouwprogramma op de samenhangende locaties Gerard Douplantsoen en Hugo Oord (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019).</p>	<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Heerhugowaard</b></p> <p>Woonwaard heeft nieuwbouwwoningen gerealiseerd in Heerhugowaard:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 71 woningen De Draai <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 31 appartementen en een dagactiviteiten-centrum voor cliënten van Esdégé-Reigersdaal (JV 2017)</li> <li>b. 24 appartementen en een zorginfrastructuur aan de Watermuntstraat voor Esdégé-Reigersdaal (JV2017)</li> <li>c. 16 NOM eengezinswoningen aan de Watermuntstraat (JV2018)</li> </ol> </li> <li>2. 46 woningen Gerard Douplantsoen <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 35 appartementen voor cliënten van de Pieter Raat Stichting (DPRS) aan het Gerard Douplantsoen/Hugo Waard. Het woningcomplex bestaat verder uit 22 appartementen voor reguliere verhuur en een restaurant en zorginfrastructuur voor DPRS (JV2018)</li> <li>b. 24 eengezinswoningen NOM-eengezinswoningen aan het Gerard Douplantsoen (JV2018)</li> </ol> </li> <li>3. 17 zorgwoningen aan Esdégé-Reigersdaal aan de Madeliefstraat (JV2018)</li> <li>4. 17 zorgwoningen aan Esdégé-Reigersdaal en 20 appartementen aan de Kalmoesstraat/Oeverzeggeweg (reguliere verhuur) (JV2019)</li> <li>5. De ontwikkeling van 18 appartementen voor Esdégé-Reigersdaal (begane grond) en 24 appartementen voor reguliere verhuur (eerste en tweede verdieping) aan de Waterkersstraat (<i>initiatief</i>) (JV2019)</li> <li>6. 22 woningen (maatschappelijke huisvesting) voor Esdégé-Reigersdaal aan de Krusemanlaan (<i>in aanbouw</i>) (JV2020)</li> <li>7. 18 nieuwe zorgwoningen, 4 zorgunits en 2 logeerkamers voor Esdégé-Reigersdaal aan het Boterbloemerf (<i>in aanbouw</i>) (JV2020)</li> </ol> <p>Daarnaast heeft Woonwaard initiatief genomen:</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een onderzoek naar het realiseren van 26 tot 30 appartementen, waarvan 6 appartementen voor de doelgroep 18-/18+ en de overige appartementen in de sociale huur aan de Tuinfluiter (JV2019).</li> <li>Een haalbaarheidsonderzoek naar 16 huurappartementen en 6 NOM-eengezinswoningen van Fijn Wonen aan het Gerard Douplantsoen (fase 3) (JV2019).</li> <li>Een haalbaarheidsonderzoek naar de herontwikkeling van het oude terrein van Hugo Oord aan het Gerard Douplantsoen (JV2019).</li> <li>Een haalbaarheidsonderzoek en een toekomstplan voor het zorgcentrum aan de Mieuwijdt (JV2019).</li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard met de verschillende nieuwbouwprojecten een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan de beschikbaarheid in Heerhugowaard. Woonwaard zoekt continu naar kansen om de woningvoorraad uit te breiden en is ambitieus in de prestatieafspraken met betrekking tot nieuwbouw.</p>	
<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Langedijk</b></p> <p>Woonwaard voegt via nieuwbouw en eventueel aankoop woningen toe aan de sociale woningvoorraad, die aansluiten bij de lokale opgave. De gemeente geeft duidelijkheid over op welke locaties sociale huurwoningen kunnen worden gebouwd, hoeveel en in welk jaar (Kaderafspraken Langedijk). Woonwaard is bereid om te investeren in de noodzakelijke nieuwbouwwoningen (Prestatieafspraken Langedijk 2020).</p>	<p><b>Het realiseren van nieuwbouw in Langedijk –</b></p> <p>Woonwaard heeft geen nieuwbouwwoningen gerealiseerd of woningen aangekocht in Langedijk omdat geen locaties zijn aangedragen door de gemeente. Woonwaard staat echter welwillend tegenover het realiseren van nieuwbouw in de gemeente Langedijk (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie heeft deze opgave buiten de beoordeling gelaten.</p>	-
<p><b>Het verkopen van woningen in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - Woonwaard verkoopt DAEB-woningen in de gemeenten Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: max. 10 woningen (o.b.v. mutatie)</li> <li>2018: max. 10 woningen (o.b.v. mutatie)</li> <li>2019: max. 10 woningen (o.b.v. mutatie)</li> <li>2020: max. 10 woningen (o.b.v. mutatie)</li> </ul> <p>(Prestatieafspraken Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk 2017, 2018, 2019 en 2020).</p>	<p><b>Het verkopen van woningen in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - Woonwaard heeft DAEB-woningen verkocht in de gemeente Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 6 (JV2017)</li> <li>2018: 5 + 1 + 0 = 6 (JV2018)</li> <li>2019: 5 + 3 + 0 = 8 (JV2019)</li> <li>2020: 3 + 1 + 0 = 4 (concept JV2020)</li> </ul> <p>Woonwaard heeft niet-DAEB woningen verkocht in de gemeente Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: -</li> <li>2018: 7 + 2 + 0 = 9 (JV2018)</li> <li>2019: 4 + 0 + 0 = 4 (JV2019)</li> <li>2020: 5 + 1 + 0 = 6 (concept JV2020)</li> </ul>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Naast de verkoop van woningen heeft Woonwaard Koopgarantwoningen teruggekocht, die eerder onder de Koopgarantregeling zijn verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 23 woningen teruggekocht, waarvan 14 woningen in verhuur genomen, 6 woningen zijn overgedragen aan een nieuwe eigenaar en 4 eigenaren van een Koopgarantwoning zijn volledig eigenaar geworden (ultimo 2017 294 koopgarantwoningen) (JV2017).</li> <li>• 2018: 30 woningen teruggekocht, waarvan 18 woningen in verhuur genomen, 13 woningen zijn overgedragen aan een nieuwe eigenaar en 3 eigenaren van een Koopgarantwoning zijn volledig eigenaar geworden (ultimo 2018 264 koopgarantwoningen) (JV2018).</li> <li>• 2019: 34 woningen teruggekocht, waarvan 27 woningen in verhuur genomen, 3 woningen zijn overgedragen aan een nieuwe eigenaar en 3 eigenaren van een Koopgarantwoning zijn volledig eigenaar geworden (ultimo 2019 230 koopgarantwoningen) (JV2019).</li> <li>• 2020: 14 woningen teruggekocht, waarvan 6 woningen in verhuur genomen, 8 woningen zijn overgedragen aan een nieuwe eigenaar en 3 eigenaren van een Koopgarantwoning zijn volledig eigenaar geworden (ultimo 2020 213 koopgarantwoningen) (JV2020)</li> </ul> <p>Daarnaast heeft Woonwaard met Van Alckmaer voor Wonen een overeenkomst gesloten om woningen uit te ruilen, hetgeen werd ingegeven door het optimaliseren van beide portefeuilles. Woonwaard heeft begin 2019 vijf woningcomplexen in de binnenstad voor een bedrag van € 4,8 miljoen verkocht en één woningcomplex in de Daalmeer gekocht voor een bedrag van € 4,4 miljoen (JV2019).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard ruimschoots aan de opgave heeft voldaan en daarnaast Koopgarantwoningen heeft teruggekocht en heeft teruggebracht in de sociale woningvoorraad.</i></p>	
<p><b>Het bevorderen van doorstroming in Alkmaar en Langedijk</b> – De Alkmaarse woningcorporaties signaleren dat er bij lage middeninkomens problemen ontstaan bij het vinden van een passende woning. De gemeente en de woningcorporaties spreken af dat de doorstromingsproblematiek in 2017 actief verder te verkennen en -indien nodig- gezamenlijk te bepalen welke stappen moeten worden ondernomen (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p>	<p><b>Het bevorderen van doorstroming in Alkmaar en Langedijk</b> – Het bevorderen van doorstroming is verwerkt in de nieuwe huisvestingsverordening per 1 juli 2019. Woonwaard heeft 23 verhuringen (123 aanvragen, 96 toekenningen) gedaan waarbij sprake was van doorstroming (groot naar kleiner en klein naar groter) (concept JV2020).</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De woningcorporatie werken samen met de gemeenten in de regio de afspraken over het bevorderen van doorstroming, die zijn vastgelegd in de nieuwe huisvestingsverordening, verder uit (Kaderafspraken Langedijk)	De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	
<b>Het uitbreiden van woonvoorzieningen voor woonwageneigenaren in Heerhugowaard</b> - De gemeente en Woonwaard onderzoeken de mogelijkheden om het aantal woonvoorzieningen voor woonwageneigenaren in Heerhugowaard uit te breiden (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019 en 2020).	<b>Het uitbreiden van woonvoorzieningen voor woonwageneigenaren in Heerhugowaard –</b> Woonwaard heeft de 'wachtlijsten' aangeleverd als indicatie voor de vraag naar woonvoorzieningen voor woonwageneigenaren. De gemeente maakt beleid. Woonwaard heeft in samenwerking met Kennemer Wonen één concrete locatie in Alkmaar waarop mogelijk kan worden gebouwd (toelichting Woonwaard).  De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.	7
<b>Beoordeling visitatiecommissie</b> De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard goed heeft gepresteerd ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. De woningcorporatie heeft in Alkmaar en Heerhugowaard verschillende nieuwbouwprojecten gerealiseerd, beperkt sociale huurwoningen gekocht en Koopgarantwoningen teruggekocht en teruggebracht in de sociale woningvoorraad.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,6</b>

## Thema 2: De betaalbaarheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Het doorvoeren van huurverhoging in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk –</b> Woonwaard heeft de prestatieafpraak: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: Woonwaard verhoogt de huur naar de vaste huurprijs</li> <li>• 2018: Woonwaard verhoogt de huur naar de vaste huurprijs</li> <li>• 2019: Woonwaard past een streefhuur van 75% van de maximale huur toe, hetgeen voor 3.000 huurders een huurverlaging betekent.</li> <li>• 2020: Woonwaard verhoogt de huur geleidelijk tot de streefhuur, die in de meeste gevallen 75% van de maximale huur is.</li> </ul> (Prestatieafspraken Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk 2017, 2018, 2019 en 2020).	<b>Het doorvoeren van huurverhoging in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk -</b> Woonwaard heeft de vaste huurprijs in 2015 verlaagd en in de periode van 2016 tot en met 2018 bevroren (PA2018/PA2019).  Woonwaard heeft per 1 januari 2019 het nieuwe streefhuurbeleid ingevoerd, waarbij de term 'standaardhuur' is komen te vervallen. Woonwaard vindt het belangrijk dat de huren betaalbaar zijn en dat de huurprijs past bij de kwaliteit, de ligging en de populariteit van de woning, hetgeen tot uiting komt in het WWS-puntensysteem. In het nieuwe streefhuurbeleid is de streefhuur gebaseerd op de WWS-punten en daarmee op de maximale huur. De streefhuur is voor het grootste deel van het woningbezit 75% van de maximale huur.  Woonwaard gebruikt het huuraanpassingsmoment op 1 juli om de netto huur dichterbij de streefhuur te brengen. Daarnaast wordt bij mutaties de huur 'op de streefhuur gezet'. De netto huur wordt afgetopt op de streefhuur.  Op 1 juli 2019 was dus de eerste jaarlijkse	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>huuraanpassing waarop de netto huur naar de nieuwe streefhuur is gebracht. Dat betekende dat er voor 17% van de huishoudens een huurverlaging is geweest. Voor 12% van de huishoudens bleef de huur gelijk en voor 71% is er een huurverhoging geweest. Door de huurverlagingen is de huursomstijging maar 0,46% geweest. De netto huur kwam op 70% van de maximale huur (JV2019).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019: De huuraanpassing was als volgt: de netto huur is hoger dan de streefhuur &gt; huurverlaging tot de streefhuur, het percentage is afhankelijk van de situatie. De netto huur is € 0 tot € 1 lager dan de streefhuur &gt; huurverhoging 0%. De overige gevallen: huurverhoging 2,1% (inflatie van 1,6% + 0,5%).</li> <li>• 2020: Het huurverhogingspercentage bij een individuele zelfstandige woning is maximaal 2,6% als de netto huur lager is dan de streefhuur, ruim onder het wettelijk maximum van 5,1%. In het huurbeleid 2020 (huren eind 2019) is opgenomen dat de gemiddelde huurprijs € 530 is (huurbeleid 2020).</li> </ul> <p>De huursomstijging was:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 0,80% (1,5% maximaal) (JV2017)</li> <li>• 2018: 1,00% (2,4% maximaal) (JV2018)</li> <li>• 2019: 1,04% (2,6% maximaal) (JV2019)</li> <li>• 2020: 2,20% (inflatiepercentage van 2,6%)</li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan deze ambitieuze opgave heeft voldaan. Door gericht beleid heeft Woonwaard hierdoor voor een groot aantal huurders de huren weten te verlagen. Ook hebben veel huurders geen huurverhoging gekregen of slechts een beperkte.</p>	
<p><b>Het passend toewijzen van woningen in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - De woningcorporaties geven uitvoering aan het landelijke beleid voor passend toewijzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De woningcorporaties verhuren vanaf 1 januari 2016 aan tenminste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag, woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens;</li> <li>• De woningcorporaties voldoen aan de 80-10-10-regel, waarbij tenminste 80% van alle vrijkomende woningen wordt verhuurd aan huishoudens binnen de sociale doelgroep (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</li> </ul>	<p><b>Het passend toewijzen van woningen in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - Woonwaard heeft voldaan aan het landelijke beleid van passend toewijzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonwaard heeft aan tenminste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens toegewezen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2017: 99% (JV2017)</li> <li>- 2018: 99% (JV2018)</li> <li>- 2019: 99% (JV2019)</li> <li>- 2020: 99% (concept JV2020)</li> </ul> </li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Woonwaard heeft voldaan aan de 80-10-10-regels en tenminste 80% van alle vrijkomende woningen verhuurd aan huishoudens binnen de sociale doelgroep: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 93% (JV2017)</li> <li>2018: 93% (JV2018)</li> <li>2019: 93% (JV2019)</li> <li>2020: 93% (Empire &gt; PowerBI).</li> </ul> </li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
<p><b>Het borgen van de huurprijsamenstelling van de woningvoorraad in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - De woningcorporaties hanteren de volgende huurprijsamenstelling voor de woningvoorraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 75% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens;</li> <li>Minimaal 60% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens;</li> <li>Maximaal 5% van de woningvoorraad heeft een huurprijs boven de liberalisatiegrens (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</li> </ul> <p>Woonwaard hanteert de volgende huurprijsamenstelling voor de woningvoorraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 98% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de liberalisatiegrens;</li> <li>Minimaal 85% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens;</li> <li>Minimaal 60% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens;</li> <li>Minimaal 15% van de woningvoorraad heeft een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens.</li> </ul> <p>(Prestatieafspraken Heerhugowaard 2018, 2019 en 2020).</p> <p>De Langedijkse woningcorporaties houden minimaal 80% van hun woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p><b>Het borgen van de huurprijsamenstelling van de woningvoorraad in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> – Woonwaard heeft de volgende huurprijsamenstelling van de woningvoorraad bereikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Huurprijs onder kwaliteitskortingsgrens: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 18% (JV2017)</li> <li>2018: 18% (JV2018)</li> <li>2019: 18% (JV2019)</li> <li>2020: 17% (Empire &gt; PowerBI)</li> </ul> </li> <li>Huurprijs onder eerste aftoppingsgrens: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 77% (JV2017)</li> <li>2018: 18% + 59% = 77% (JV2018)</li> <li>2019: 18% + 60% = 78% (JV2019)</li> <li>2020: 17% + 60% = 77% (Empire &gt; PowerBI)</li> </ul> </li> <li>Huurprijs onder tweede aftoppingsgrens: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 88% (JV2017)</li> <li>2018: 18% + 59% + 14% = 91% (JV2018)</li> <li>2019: 18% + 60% + 14% = 92% (JV2019)</li> <li>2020: 17% + 60% + 15% = 92% (Empire &gt; PowerBI)</li> </ul> </li> <li>Huurprijs tot liberalisatiegrens: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 98% (JV2017)</li> <li>2018: 18% + 59% + 14% + 7% = 98% (JV2018)</li> <li>2019: 18% + 60% + 14% + 6% = 98% (JV2019)</li> <li>2020: 17% + 60% + 15% + 6,5% = 98,5% (Empire &gt; PowerBI)</li> </ul> </li> <li>Huurprijs boven liberalisatiegrens: <ul style="list-style-type: none"> <li>2017: 2% (JV2017)</li> <li>2018: 2% (JV2018)</li> <li>2019: 2% (JV2019)</li> <li>2020: 1,5% (Empire &gt; PowerBI)</li> </ul> </li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Het voorkomen van betalingsachterstanden in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - De</p>	<p><b>Het voorkomen van betalingsachterstanden in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> – De</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>gemeente en de woningcorporaties zetten preventief in op het voorkomen van betalingsachterstanden bij huurders. De inzet is erop gericht dat er in principe geen huisuitzettingen zijn op grond van alleen een betalingsachterstand. Daarbij hanteren de woningcorporaties een incassobeleid dat er op is gericht dat betalingsachterstanden snel worden gesignaleerd en dat actie kan worden ondernomen (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p> <p>Woonwaard stelt zich ten doel om geen huisuitzettingen te doen alleen op basis van betalingsachterstanden, onder andere door een vroegtijdige, intensieve aanpak en de toepassing van motiverende gesprekstechnieken (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019 en PA2020).</p> <p>De gemeente en woningcorporaties in Langedijk voorkomen oplopende betalingsachterstanden en bieden schuldhulpverlening, waarbij duidelijk is wie de regievoerder is in individuele gevallen. Daarbij is het streven om huisuitzettingen omwille van betalingsachterstanden te voorkomen (Kaderafspraken Langedijk). De woningcorporaties in Langedijk hanteren het 'vroeg-er-op-af-beleid'. Zij spannen zich tot het uiterste in om huisuitzettingen vanwege betalingsachterstanden te voorkomen (Prestatieafspraken Langedijk 2017, 2018, 2019 en 2020).</p>	<p>gemeenten en Woonwaard hebben in overeenstemming met de prestatieafspraken ingezet op het voorkomen van betalingsachterstanden en huisuitzettingen als gevolg van betalingsachterstanden (Aantal vonnissen – aantal huisuitzettingen – aantal huisuitzettingen i.v.m. betalingsachterstanden):</p> <p>2017: 15 – 1 – 1  2018: 50 – 6 – 2  2019: 50 – 9 – 4  2020: 2 (concept JV2020)</p> <p>Woonwaard heeft in 2017 voor het eerst de belcomputer ingezet. De belcomputer stuurt sms-berichten bij storno's en in juli bij de afrekening servicekosten. Vanaf 2018 is de belcomputer tevens ingezet bij huurachterstanden. De belcomputer levert naast betalingen extra contacten met huurders met een betalingsprobleem op. Woonwaard heeft het proces in 2018 verder geoptimaliseerd. Woonwaard is -naast de uitbreiding van het gebruik van de belcomputer en meer persoonlijk contact via huisbezoeken- gestart met het project 'Vroegsignalering' samen met de gemeente Heerhugowaard. Daarbij probeert Woonwaard contact te zoeken met de betreffende huurder. Indien contact na verschillende pogingen en op verschillende manieren niet lukt, dan meldt Woonwaard de huurder bij de gemeente. De gemeente probeert dan om alsnog in contact te komen via een huisbezoek (JV2018). Daarbij beschouwt Woonwaard de samenwerking met de gemeente en de maatschappelijke organisaties als essentieel. Het project 'Vroegsignalering', een regionaal initiatief, en het gemeentelijke beleid voor schuldhulpverlening is een bijzonder positieve ontwikkeling (PA2018).</p> <p>Woonwaard signaleerde in 2019 een toename in het aantal gezinnen met kinderen met betalingsachterstanden. Om verdere problemen te voorkomen, heeft Woonwaard samenwerking gezocht met de gemeente en Haltewerk. Op deze wijze kan een huisuitzetting voor een gezin met kinderen worden voorkomen (PA2020). Het project 'Vroegsignalering huurschulden' in Heerhugowaard, samen met Halte Werk (gemeente) is doorgezet. In 2020 is Woonwaard in Alkmaar, samen met een gerechtsdeurwaarder, een vergelijkbare pilot met hetzelfde doel gestart (JV2019).</p> <p>In 2020 heeft Woonwaard in verband met de Corona-crisis alle huurders een brief gestuurd, waarop zij</p>	



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>konden aangeven of er knelpunten voordeden met betrekking tot het betalen van de huurders. Indien noodzakelijk heeft Woonwaard maatwerk geleverd en zich coulanter opgesteld in de richting van de betreffende huurder (toelichting Woonwaard).</p> <p>In 2020 is de Woonlastenmodule in SVNK geïntroduceerd, waarbij in elke advertentie een indicatie van de verwachte kosten van die woning inzichtelijk is bij normaal verbruik. Indien de woningzoekende ingelogd is, zijn de kosten afgestemd op gezinssamenstelling. Daarnaast is op SVNK uitgebreide informatie terug te vinden 'Wat kost wonen?' (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard zich nadrukkelijk heeft ingezet voor het voorkomen van huurachterstanden en daarbij heeft gezorgd naar innovatieve oplossingen. Bovendien heeft Woonwaard in 2020 -ten tijde van de Corona-crisis- proactief maatwerk proberen te leveren.</p>	
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard goed heeft gepresteerd ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De woningcorporatie heeft een gematigd huurbeleid gevoerd, de standaard huur bevroren en de huursomstijging beperkt gehouden. Bovendien heeft Woonwaard op verschillende wijzen ingezet op het voorkomen van huurachterstanden en ten tijde van de Corona-crisis huurders proactief geïnformeerd over de mogelijkheden voor maatwerk.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,5</b>

### Thema 3: De kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Het verduurzamen van de woningvoorraad in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - De woningcorporaties zorgen ervoor dat de gezamenlijke woningvoorraad aan het einde van 2020 (met uitzondering van monumenten) beschikt over gemiddeld energielabel B of energie-index &lt; 1,4 (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p> <p>Woonwaard zorgt ervoor dat de woningvoorraad in 2020 gemiddeld een energie-index van 1,25 heeft (energielabel B-label) (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2018, 2019 en 2020).</p> <p>De woningcorporaties in Langedijk zorgen ervoor dat de woningvoorraad in eigendom van woningcorporaties in 2020 gemiddeld een energie-index van 1,25 heeft (energielabel B-label) (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p><b>Het verduurzamen van de woningvoorraad in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk – De woningvoorraad van Woonwaard heeft een gemiddelde energie-index van:</b></p> <p>2017: 1,46 (JV2017)  2018: 1,51 (JV2018)  2019: 1,49 (JV2019)  2020: 1,45 (concept JV2020)</p> <p>De visitatiecommissie is van mening dat de prestatie van Woonwaard de opgave benaderd, maar kent geen pluspunt toe</p>	6
<p><b>Het plaatsen van zonnepanelen op woningen in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> - Woonwaard</p>	<p><b>Het plaatsen van zonnepanelen op woningen in Alkmaar</b> - Woonwaard heeft vanuit een gezamenlijk inkooptraject met Pré wonen en ELAN wonen in 2019</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>plaatst zonnepanelen op woningen (Prestatieafspraken Alkmaar 2019 en 2020).</p> <p>Woonwaard plaats op eengezinswoningen die muteren - als ze daarvoor geschikt zijn- zonnepanelen (Prestatieafspraken Langedijk 2019 en 2020).</p> <p>Woonwaard voorziet alle mutatie eengezinswoningen van zonnepanelen, indien de woningen daarvoor geschikt zijn (PA2019).</p>	<p>één samenwerkingspartner geselecteerd voor het plaatsen van zonnepanelen. Op deze wijze is het inkoopvolume gebundeld, waarbij de woningcorporaties vanaf 500 woningen een inkoopkorting kregen. Het inkoopcollectief is in 2019 verder uitgebreid met Parteon en Intermaris. Daarnaast zijn verkennende gesprekken gevoerd met Van Alckmaer voor Wonen. In 2019 is bij Woonwaard gestart met de uitrol van de zonnepanelen op eengezinswoningen jonger dan 1991. Daarbij is eerst een proefwijk in Langedijk aangeschreven met als resultaat circa 60% deelname. De meeste bewoners kiezen voor acht zonnepanelen. Aan het einde van 2019 waren er 300 eengezinswoningen voorzien van zonnepanelen. Daarnaast is aan het einde van 2019 gestart met het plaatsen van zonnepanelen op geschikte daken van mutatiwoningen (JV2019). In 2020 kregen 1.000 eengezins- en meergezinswoningen zonnepanelen op het dak (JV2020).</p> <p>Woonwaard is tevens actief in de duurzaamheidscoalitie in Noord-Holland-Noord, waarbij andere branches worden voorgelicht over inkopen en aanbrengen van zonnepanelen (delen ervaringen) (toelichting Woonwaard).</p> <p><a href="#">De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</a></p>	
<p><b>Het (na)isoleren van woningen in Alkmaar en Heerhugowaard</b> – Woonwaard isoleert woningen na (Prestatieafspraken Alkmaar 2019 en 2020).</p> <p>Woonwaard voert renovaties/ woningverbeteringen uit bij 48 woningen aan de Koelmalaan in Alkmaar (Prestatieafspraken Alkmaar 2018 en 2019).</p>	<p><b>Het (na)isoleren van woningen in Alkmaar en Heerhugowaard</b> – Woonwaard heeft in 2019 voorbereidingen getroffen voor een marktconsultatie voor het (na)isoleren van woningen. Woonwaard richt zich op een langdurige samenwerking met een ketenpartner, waarbij circa 4.000 woningen worden geïsoleerd (JV2019). Woonwaard heeft in 2020 ketenpartners geselecteerd (JV2020). Woonwaard en de ketenpartners maken een planning voor vijf jaar, waarbij het (na)isoleren van woningen na de zomer van 2021 in Heerhugowaard wordt opgestart (toelichting Woonwaard).</p> <p>Woonwaard past naast de renovaties als onderdeel van de Stroomversnelling energiebesparende maatregelen toe bij regulier onderhoud. Voorbeelden zijn onderhoudsprojecten aan de Ronald Holstlaan in Heerhugowaard (49 woningen) en 379 woningen aan de Van de Veldelaan in Alkmaar. De gemiddelde energie-index is in die complexen vastgesteld op 1,3 (JV2017). Woonwaard heeft 48 appartementen aan de Koelma-/Reinaertlaan gerenoveerd en verduurzaamd. De</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>appartementen hebben zonnepanelen gekregen, zijn aangesloten op het warmtenet. Daarnaast is de gevel geïsoleerd, is mechanische ventilatie aangebracht, zijn de galerijen zijn opgehoogd en is een nieuwe entree met scootmobielruimte en een lift geplaatst (JV2019). Na renovatie zijn de flats, gasloos, 2050-ready en is de toegankelijkheid verbeterd door het toevoegen van een lift (JV2018). Het renovatieproject is samengegaan met een intensief participatietraject, waarbij de huurders bijvoorbeeld namen hebben gedacht voor de woningcomplexen (toelichting Woonwaard).</p> <p>Bovendien is circulariteit sinds 2019 onderdeel van het beleid van Woonwaard, waarbij van ketenpartners wordt verwacht dat zij circulaire producten gebruiken of materialen hergebruiken bij onderhoud. Woonwaard is aangesloten bij Cirkelstad, een platform voor kennisontwikkeling en -deling met betrekking tot circulariteit (toelichting Woonwaard).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i></p>	
<p><b>Het aansluiten van woningen op een warmtenet in Alkmaar en Heerhugowaard</b> – Woonwaard sluit renovatieproject Koelmalaan en verschillende woningcomplexen aan op warmtenet van HVC (Prestatieafspraken Alkmaar 2018, 2019 en 2020).</p> <p>De gemeente, Woonwaard en HVC werken aan de aansluiting van 127 woningen in de Rivierenwijk op het warmtenet (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019). Woonwaard sluit 206 woningen in de Rivierenwijk aan op het warmtenet en isoleert de woningen na (bij akkoord van de huurder).</p>	<p><b>Het aansluiten van woningen op een warmtenet</b> – De gemeente, HVC, Liander en Woonwaard hebben 500 huurwoningen in de Rivierenwijk in Heerhugowaard geselecteerd om als eerste aan te sluiten op het warmtenet. De uitvoering zal na de zomer van 2019 aanvangen (JV2018). In 2019 kwamen de warmtevisies gereed van de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard, waarin een aantal kansrijke startbuurten zijn benoemd met woningen in eigendom van woningcorporaties om aardgasvrij te maken. Woonwaard heeft op basis van de warmtevisies in 2019 de eerste gesprekken gevoerd met gemeenten, HVC en de netbeheerder voor uitvoeringsprogramma's. De startbuurt betreft de Rivierenwijk in Heerhugowaard, waarbij in 2019 is gestart met de aanleg van een warmtenet in de Rivierenwijk in Heerhugowaard. Aan het einde van 2019 waren 130 woningen aangesloten op het warmtenet. Het is een behoorlijke ingreep in de omgeving. Na enkele opstartproblemen zijn de huurders over het algemeen erg tevreden (JV2019).</p> <p>Woonwaard heeft in 2013 woningen aan de Melis Stokelaan aangesloten op een warmtenet. Woonwaard heeft in 2017 flatgebouw De Zonkant en het eigen kantoor aangesloten op een warmtenet (nieuwsbrief 2017). Woonwaard heeft in Alkmaar het renovatieproject Koelmalaan/Reinaertlaan in 2019 grootschalig</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>verduurzaamd en aangesloten op het HVC warmtenet. Daarbij gaat het om 48 appartementen (JV2019).</p> <p>Woonwaard won in 2019 de Duurzaam Bouwen Award voor meest duurzame woningcorporatie met haar 'samenwerkingsinnovatie voor duurzaamheid'. Woonwaard kon dankzij de samenwerking met de gemeente Heerhugowaard en afvalcentrale HVC de investeringsprogramma's in woningen, openbare ruimte en de aanleg van het warmtenet op elkaar afstemmen, waardoor een integrale aanpak voor duurzaamheid, wijkkwaliteit en leefbaarheid is ontstaan (cirkelstad.nl).</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan en daarnaast met het aansluiten van woningen op een warmtenet innovatief en vooruitstrevend is en samenwerking zoekt, hetgeen aansluit bij de waardering vanuit de Duurzaam Bouwen Award.</p>	
<p><b>Het realiseren van gasloos koken in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> – Woonwaard haalt woningen bij mutatie van het kookgas (Prestatieafspraken Alkmaar 2020).</p> <p>Woonwaard brengt bij alle mutatiewoningen koken op elektriciteit aan (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019).</p> <p>Woonwaard maakt alle keukens van mutatiewoningen gasloos (Prestatieafspraken Langedijk 2019 en 2020) .</p>	<p><b>Het realiseren van gasloos koken in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk</b> – Woonwaard is per 1 januari gestart met de uitvoering van het gasloos koken beleid, waarbij wordt overgegaan van koken op gas naar elektrisch koken op een natuurlijk moment: mutatie of keukenvervanging. Woonwaard heeft het beleid aan het einde van 2019 geëvalueerd. De woningcorporatie heeft bij zo'n 650 mutatiewoningen en bij circa 300 planmatige keukenvervangingen elektrische kookaansluitingen gerealiseerd. Deze stap helpt bij de transitie naar uiteindelijk gasloos wonen (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard ruimschoots heeft voldaan aan de opgave. De corporatie heeft in bijna 1.000 woningen gasloos koken mogelijk gemaakt.</p>	8
<p><b>Het realiseren van NOM-woningen door de Stroomversnelling</b> - Woonwaard renoveert 111 woningen naar Nul-op-de-Meter (NOM) als onderdeel van de vierde fase Stroomversnelling (PA2018).</p>	<p><b>Het realiseren van NOM-woningen door de Stroomversnelling</b> - Woonwaard is een van de initiatiefnemers van de Stroomversnelling. Doel van de Stroomversnelling is om huurders via renovatie een comfortabele, veilige en betaalbare woning aan te bieden in de vorm van een nul-op-de-meter woning. In 2017 zijn de laatste 7 woningen uit fase 2 (totaal 83 woningen) opgeleverd. Van fase 3 (133 woningen) zijn in 2017 98 woningen gerenoveerd tot NOM-woningen. De overige 35 woningen waren reeds in 2016 uitgevoerd. Aan het einde van 2017 had 271 woningen gerenoveerd tot NOM woningen (JV2017).</p> <p>De Stroomversnelling Huur, waar Woonwaard initiatiefnemer van was, is in 2018 opgeheven. Het doel</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>van de Stroomversnelling was om huurders via renovatie een comfortabele, veilige en betaalbare woning aan te bieden in de vorm van een Nul-Op-de-Meter-woning. Woonwaard heeft in Heerhugowaard in 2018 en 2019 111 woningen gerenoveerd naar NOM (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan en daarnaast de beslissing om gasloze en NOM-woningen te realiseren vroegtijdig heeft genomen. Bovendien was Woonwaard een van de initiatiefnemers van de Stroomversnelling Huur, waarmee de corporatie haar nek heeft uitgestoken.</p>	
<p><b>Het toewerken naar een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad</b> - De woningcorporaties maken een beoordelings-methodiek die de investering afzet tegen de CO<sub>2</sub>-reductie, de verbetering van het binnenklimaat en de reductie van de woonlasten (Kaderafspraken 2017-2020).</p>	<p><b>Het toewerken naar een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad</b> – Woonwaard heeft de Aedes Routekaart CO<sub>2</sub>-neutraal ingevuld en in 2018 naar Aedes gestuurd. De routekaart is een vrij abstracte invulling van de wensportefeuille op het gebied van duurzaamheid en dient ter vergelijking tussen corporaties op hoofdlijnen. De uitkomst is dat Woonwaard met de plannen tot ongeveer 69% CO<sub>2</sub>-neutraal op woningniveau kan realiseren. De overige 31% zal dus buiten de woningen moeten worden gevonden. Het komt overeen met de landelijke invulling van de hele corporatiesector (JV2018)</p> <p>Nadat Woonwaard in 2018 de Aedes Routekaart CO<sub>2</sub>-neutraal had ingevuld is de corporatie in 2019 begonnen met het bouwen van een eigen CO<sub>2</sub> monitor. De basis daarvan is een al ontwikkelde CO<sub>2</sub> monitor van de RGS Leercirkel in samenwerking met Aedes. Woonwaard heeft daarbij het doel om input te geven aan een landelijke CO<sub>2</sub> monitor, waarmee inzicht wordt verkregen in zowel energiestromen als materiaalstromen, uitgedrukt in kg CO<sub>2</sub>. Woonwaard heeft met behulp van energiedata van Liander en HVC in 2019 een goede nulmeting gebouwd in BI waarin per cluster ingezoomd kan worden. Het toevoegen van de duurzaamheidssporen maakt het mogelijk om bij benadering de CO<sub>2</sub> afname te prognosticeren. Door de jaarlijkse update van de energieverbruiken is daarop weer een check op de werkelijke afname (JV2019).</p> <p>Daarnaast heeft Woonwaard gewerkt aan een plan om bij het momentum van planmatig onderhoud direct te verduurzamen met als einddoel 2050 CO<sub>2</sub>-neutraal, hetgeen dan alleen de onderdelen die op dat moment gepland staan en dan 2050-ready worden betreft. In</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>2019 zijn 2 pilots uitgevoerd en een aantal in voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de Plutostraat in Oudorp is begin 2019 een pilot gestart met opslag van zonnestroom in een accupakket, waardoor de aansluitwaarde bij Liander verlaagd kan worden en een besparing op de servicekosten wordt gerealiseerd (25%). De pilot is omgezet in structurele aanpak, waarbij 10 woningcomplexen accu's aangeboden hebben gekregen en de accu's zijn geplaatst (toelichting Woonwaard).</li> <li>In de Rubensstraat in Heerhugowaard zijn 6 eengezinswoningen voorzien van een all electric oplossing met infrarood verwarming en een thermoboiler voor warm water. De ingreep was in bewoonde staat. Daarnaast zijn de woningen voorzien van nieuwe begane grondvloeren, grondig geïsoleerd en voorzien van zonnepanelen. Woonwaard wil daarmee een alternatief onderzoeken voor de NOM-renovatie met de 80/20 regel: een beetje energielasten tegen veel lagere kosten.</li> </ul> <p>Daarnaast nam Woonwaard in 2019 deel aan de werkgroep innovaties van 6 regionale corporaties. De werkgroep is in 2018 op initiatief van Woonwaard tot stand gekomen. Het doel is om met kennisdeling gezamenlijk duurzaamheidsinnovaties in de bouw te versnellen en waar mogelijk toe te passen. Het interne Greenteam heeft in 2019 verschillende uitvoeringsplannen geschreven, waaronder verduurzaming van het kantoorpand, duurzame mobiliteit en een groenplan. Het team heeft een halve strategiedag in de Hortus georganiseerd voor het bestuur en de managers. De groep fungeert als duurzame aanjager (JV2019).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i></p>	
<p><b>Het verbeteren van energiebewustzijn onder huurders in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk -</b> De gemeente en de woningcorporaties zetten zich gezamenlijk in om het gedrag van bewoners in het kader van het energieverbruik positief te beïnvloeden. De woningcorporaties informeren huurders bij de uitvoering van maatregelen in de sociale woningvoorraad. De gemeente zet zich in om brede bewustwording van stookgedrag en energieverbruik onder bewoners te</p>	<p><b>Het verbeteren van energiebewustzijn onder huurders in Alkmaar, Heerhugowaard en Langedijk –</b> Woonwaard heeft in 2019 een app ontwikkeld die huurders op een speelse manier motiveert om hun dagelijks energiegedrag in huis aan te passen. De app combineert sparen en besparen. De huurders sparen voor leuke (duurzame) prijzen en besparen geld door minder energie te verbruiken. Voorbeelden van bespaaracties zijn korter douchen, de verwarming lager</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>bevorderen. De huurdersorganisaties zetten zich waar mogelijk in om bij te dragen aan de bewustwording onder huurders (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p> <p>De gemeente, de woningcorporaties en de huurdersvertegenwoordiging in Langedijk gaan huurders bewuster maken van hun energiegebruik. Daarbij wordt in ieder geval de 'Energie-atlas' toegankelijk gemaakt voor huurders, waardoor zij inzicht krijgen in hun energiegebruik ten opzichte van hun omwonenden (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p>zetten en de was ophangen. De kracht van herhaling zorgt ervoor dat het blijft hangen en oud gedrag plaats maakt voor nieuw 'duurzaam' gedrag. Daarnaast heeft Woonwaard zo'n 500 zogenoemde GEO monitoringskastjes ingezet bij de uitrol van zonnepanelen. Het GEOkastje haalt de slimme meter in huis waardoor huurders real time inzicht krijgen in hun energieverbruik. De praktijkcijfers van derden laten besparingen zien van 6%-15% (JV2019).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard volledig aan de opgave heeft voldaan en daarnaast op een innovatieve wijze (app en GEOkastje) huurders probeert inzicht te geven in het energieverbruik om daarmee het energiebewustzijn te vergroten.</i></p>	
<p><b>Het gasloos maken en/of NOM realiseren van nieuwbouwwoningen</b> – De woningcorporaties streven ernaar om waar mogelijk bij nieuwbouwprojecten extra kwaliteit ten aanzien van energieprestaties te realiseren, indachtig de eisen van het Bouwbesluit 2020. Daarnaast streven de woningcorporaties ernaar om bij nieuwbouw energieneutraal te bouwen (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p> <p>Woonwaard realiseert alle nieuwbouwwoningen aardgasloos (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019). Woonwaard realiseert 16 Nul-op-de-Meter-woningen aan de Madeliefstraat (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2018). Woonwaard levert 37 energiezuinige woningen op aan de Kalmoesstraat/Overzeggeweg (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2020).</p> <p>De woningcorporaties in Langedijk doen pilots met Nul-Op-de-Meter-woningen (NOM) en met het 'vangas-losmaken' van woningen (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p><b>Het gasloos maken en/of NOM realiseren van nieuwbouwwoningen</b> – Woonwaard heeft in 2016 de keuze gemaakt om nieuwbouwwoningen alleen nog aardgasloos en CO<sub>2</sub>-neutraal te bouwen (JV2018).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard met de keuze om nieuwbouwwoningen alleen aardgasloos en CO<sub>2</sub>-neutraal te bouwen volledig aansluit bij de opgave en tegelijkertijd ambitieus is.</i></p>	8
<p><b>Het verlagen van de woonlasten bij renovatie</b></p> <p>De woningcorporaties zorgen ervoor dat maatregelen in de woningvoorraad met betrekking tot duurzaamheid nooit leiden tot hogere woonlasten (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p>	<p><b>Het verlagen van de woonlasten bij renovatie</b></p> <p>Woonwaard heeft op diverse wijzen gezorgd dat maatregelen in de woningvoorraad met betrekking tot duurzaamheid niet leiden tot hogere woonlasten.</p> <p>Allereerst heeft Woonwaard het uitgangspunt dat de woonlasten niet toenemen, per project doorgerekend.</p> <p>Daarnaast heeft Woonwaard huurders de gelegenheid gegeven mee te doen aan collectieve energie inkoop om zo hun woonlasten te verlagen. In 2018 zijn 189 huurders daadwerkelijk overgestapt van energieleverancier. Zij besparen daarmee jaarlijks gemiddeld 260 euro bij een 1-jarigcontract en gemiddeld</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>173 euro per jaar bij een 3 jarig contract (JV2017). In 2018 zijn van de 620 huurders die zich voor de groepsaankoop hebben ingeschreven 139 huurders daadwerkelijk overstapt Zij besparen zo'n 250 euro per jaar op hun energierekening (JV2018).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
<p><b>Het onderzoek van een pilot 'versnipperd woningbezit'</b> - Woonwaard doet onderzoek naar de mogelijkheid een pilot 'versnipperd' woningbezit in de Bomenwijk te voeren, waarbij onderzocht wordt of de woonblokken van huur- en koopwoningen verduurzaamd kunnen worden (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019).</p>	<p><b>Het onderzoek van een pilot 'versnipperd woningbezit'</b> – Woonwaard heeft onderzoek uitgevoerd, maar de conclusie luidde dat er te veel verschillende belemmeringen (financieel, wet- en regelgeving) zijn om particulier bezit mee te nemen bij de verduurzaming tot NOM (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Het uitvoeren van een pilot 'All electric'</b> - Woonwaard start met een pilot 'All electric complex 41' in de Schilderswijk, waarbij 6 woningen met een combinatie van technieken all electric worden gemaakt (PA2019).</p>	<p><b>Het uitvoeren van een pilot 'All electric'</b> –</p> <p>Woonwaard heeft middels de pilot 6 proefwoningen in de Schilderswijk met nieuwe all electric duurzaamheidsconcepten ingericht. De woningen worden 9 maanden tot 1 jaar lang gemonitord (JV2019). De eerste evaluaties worden in 2021 verwacht.</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Het renoveren van voormalig Ymere-woningen</b> - Woonwaard heeft voor de renovatie van de 71 woningen van Woonwaard, die de corporatie in 2016 van Ymere heeft overgenomen, een zogenaamde sociale nulmeting uitgevoerd, waarbij naar de woonbeleving van de huurders is gevraagd en de woonwensen voor de toekomst zijn geïnventariseerd. Daarnaast zijn de woningen op hoofdlijnen technisch in beeld gebracht. Een duurzaam renovatieconcept dat geschikt is voor (een deel van) de woningen wordt eerst elders getest en zit voor dit project in het besluitvormingsproces. Woonwaard heeft het voornemen groot onderhoud of NOM-renovaties te doen aan de woningen die Woonwaard in 2016 van Ymere heeft overgenomen (Prestatieafspraken Langedijk 2017, 2018 en 2019).</p>	<p><b>Het renoveren van voormalig Ymere-woningen</b> – Het grootste deel van de woningen die Woonwaard in Langedijk heeft, zijn afkomstig van Ymere. In 2017 krijgen 24 oud-Ymerewoningen een schilderbeurt (€ 62.000). Bij een aantal woningen worden de cv's en mechanische ventilatie vervangen (€ 8.500) en enkele woningen krijgen isolatieglas (€ 6.500). Verder heeft Woonwaard voor drie (deel)complexen in Sint Pancras een haalbaarheidsonderzoek lopen voor grootschalig onderhoud. Omdat de verduurzamingsaanpak is gewijzigd naar 4 sporen, worden de oud-Ymere woningen opgenomen in het isolatiespoor. Deze staan voor 2022 op de planning (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van de duurzaamheid van de woningvoorraad. De woningcorporatie heeft woningen geïsoleerd, zonnepanelen geplaatst en woningen aangesloten op</p>		



Opgaven	Prestaties	Cijfer
een warmtenet. Tegelijkertijd werkt Woonwaard aan een CO <sub>2</sub> -neutrale woningvoorraad, waarbij gasloos koken mogelijk wordt gemaakt en zoveel mogelijk nul-op-de-meter wordt gebouwd. Woonwaard heeft in 2019 de Duurzaam Bouwen Award gewonnen.		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,4</b>

#### Thema 4: De sociaal-maatschappelijke opgaven

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<b>Het verbeteren van de leefbaarheid</b>		
<p><b>Het verbeteren van de leefbaarheid - De</b> woningcorporaties in Alkmaar in op schone, hele en veilige buurten, het tegengaan van woonfraude en problematisch woongedrag.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017:</li> <li>• 2018: €0,50 mln. (€34 per vhe) (PA2018)</li> <li>• 2019: €0,44 mln. (€51 per vhe) (PA2019)</li> <li>• 2020: €0,50 mln. (€50 per vhe) (PA2020)</li> </ul> <p>Woonwaard investeert in Heerhugowaard maatschappelijke projecten, zoals buurtbemiddeling, schuldhulpmaatje, Stichting Present, Wonen Plus, woonconciërges + overige leefbaarheidsprojecten:</p> <p>2018: €28.000 + €81.000 (PA2018)  2019: €30.500 + €288.000 (PA2019)  2020: €31.500 + €79.950 (PA2020)</p> <p>Woonwaard levert in Langedijk een bijdrage van aan Wonen Plus/Stichting Present voor huurders van Woonwaard in Langedijk die diensten willen afnemen die het wonen ondersteunen. Daarnaast hebben medewerkers van Woonwaard die in Langedijk werken en teambudget van voor vragen/vraagstukken die de leefbaarheid ondersteunen of bevorderen (PA2019/PA2020).</p> <p>2019: €2.500 + €5.000 (PA2019)  2020: €5.000 + €5.000 (PA2020)</p>	<p><b>Het verbeteren van de leefbaarheid – Woonwaard</b> heeft geïnvesteerd in leefbaarheid (fysiek + sociaal + organisatiekosten) (x 1.000):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 1.583 (JV2017)</li> <li>• 2018: 498 + 66 + 1.191 = 1.755 (JV2018)</li> <li>• 2019: 555 + 92 + 1.196 = 1.843 (JV2019)</li> <li>• 2020: 575 + 1.176 = 1.751 (concept jaarrekening 2020)</li> </ul> <p>Woonwaard heeft binnen Wonen &amp; Wijken meer zelf initiatief genomen om leefbaarheidsprojecten op te starten en bewoners en eventuele andere organisaties er bij te betrekken. Voorbeelden van de leefbaarheidsprojecten zijn portiekportiertjes, tuinenproject Graft De Rijp, de omgeving De Blauwe Boom, Ontmoeting in A. van Solmsstraat, afsluiten portieken Rivierenwijk, tuinenproject Overdie, Titaniaaan, recyclingproject Kooimeer, beweegtuinen Hofstaete en Muiderwaard, tuinen Braspenningstraat en opknappen van entrees Kroosburg en de Vangstok.en het project 'Er op af' in samenwerking met de gemeente Als gevolg van het uitvoeren van de projecten is de directe woonomgeving van huurders verbeterd en zijn de contacten met en tussen huurders versterkt (JV2018/JV2019).</p> <p>Daarnaast heeft Woonwaard huurders in verschillende woningcomplexen gevraagd als beheerders. De corporatie merkt door de samenwerking dat het aantal klachten en meldingen over vuil, graffiti en vernieling is afgenomen De vrijwillige beheerders hebben regelmatig overleg met elkaar en met de leefbaarheidsconsulent over het reilen en zeilen in hun gebied. Daarbij organiseert Woonwaard jaarlijks een gezamenlijke bijeenkomst om kennis te delen (JV2018). In het studentencomplex aan de Bergerweg zijn drie bijvoorbeeld studentbeheerders aangesteld. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de studenten en voeren allerlei beheertaken uit. Daarnaast vangen zij elk halfjaar</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>de groep buitenlandse studenten op en dragen zorg voor een goede overdracht van de kamers en het afhandelen van de huurcontracten. Zij worden daarvoor gecompenseerd met een vrijwilligersvergoeding (JV2018).</p> <p><b>Buurtbemiddeling</b></p> <p>Indien huurders overlast ervaren van het woongedrag van burens, schakelt Woonwaard of de huurder zelf, Buurtbemiddeling in. Vervolgens gaan getrainde vrijwilligers met de verschillende burens in gesprek om het ongenoegen weg te nemen en samen afspraken te maken om prettiger in de buurt te wonen (JV2017/JV2018).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard omvangrijk heeft geïnvesteerd in de leefbaarheid in de wijken en buurten. Bovendien zoekt Woonwaard daarbij nadrukkelijk de samenwerking met huurders en andere maatschappelijke organisaties.</p>	
<p><b>Het faciliteren van buurtinitiatieven</b> - De gemeente en de woningcorporaties juichen buurtinitiatieven toe. De gemeente en de woningcorporaties spreken af dat verzoeken voor financiële bijdragen aan buurtinitiatieven worden beoordeeld vanuit de aanwezige opgave en de bijdrage aan de leefbaarheid vanuit bewoners zelf (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p>	<p><b>Het faciliteren van buurtinitiatieven</b> - Woonwaard heeft in 2017 één initiatief van en voor bewoners ondersteund. Het initiatief was met name gericht op ontmoetingsactiviteiten, waarbij bewoners elkaar leren kennen. Woonwaard ziet dat huurders meer ondersteuning kunnen gebruiken bij hun ideeën de leefbaarheid in de buurt. Tegelijkertijd kan de verantwoordelijkheid niet alleen bij de huurders liggen. Om deze reden is Woonwaard vanaf 2018 proactiever gaan acteren bij initiatieven en zet de corporatie in op het verbeteren en versterken van de relatie met huurders. Vanaf 2018 is daarvoor meer tijd beschikbaar bij de afdeling Wonen &amp; Wijken (JV2017) (zie <i>bovenstaande prestatie voor voorbeeldprojecten</i>).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Het voorkomen van inbraken</b> - De gemeente, de woningcorporaties en de politie werken nauw samen in de aanpak tegen woninginbraken en stimuleren een veilige woonomgeving bij sociale huurwoningen. De inbraakwerendheid van sociale huurwoningen en de woonomgeving wordt vergroot door aandacht en maatregelen voor inbraakpreventie in het hotspotgebied, hetgeen gebeurt op natuurlijke momenten zoals bij planmatig onderhoud, renovatie, mutatie, reparatie en nieuwbouw (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p>	<p><b>Het voorkomen van inbraken</b> – Woonwaard heeft in Heerhugowaard op initiatief van de politie ronde gemaakt door de wijken en buurten om te kijken naar onder andere de verlichting. De investeringen lagen met name bij gemeente, omdat de woningen reeds beschikken over goed hang- en sluitwerk (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p><b>Het voorkomen van woonfraude - Woonwaard</b> onderzoekt woonfraude indien signalen over woonfraude zich voordoen. Als een rechterlijke constatering door de politie zich voordoen, dan spant Woonwaard zich in om de woning weer zo snel mogelijk te verhuren (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2020).</p> <p>De woningcorporaties nemen de regie over zaken aan die spelen met betrekking tot leefbaarheid, zoals het aanpakken van woonoverlast en woonfraude en het tuinbeheer en dergelijke (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p><b>Het voorkomen van woonfraude - Woonwaard</b> vergroot de beschikbaarheid van sociale huurwoningen voor de doelgroep door het tegengaan van onrechtmatige bewoning en het bewaken van een eerlijke woonruimtebemiddeling.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018: 58 woningen die onrechtmatig gebruikt werden zijn terug in verhuur gekomen, waarvan er 3 via een juridische ontruiming op basis van woonfraude vrij zijn gekomen (JV2018).</li> <li>• 2019: 53 woningen die onrechtmatig gebruikt werden zijn terug in de verhuur gekomen. Er zijn 7 woningen ontruimd op basis van woonfraude (JV2019).</li> <li>• 2020: 32 woningen zijn vrijgekomen als gevolg van onrechtmatig gebruik of woonfraude.</li> </ul> <p>Bovendien kunnen de gemeenten in het kader van de Wet Damocles woningen sluiten.</p> <p><i>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard met de aandacht voor onrechtmatige bewoning en woonfraude jaarlijks een grote hoeveelheid woningen heeft doen vrijkomen voor de primaire doelgroep.</i></p>	8
<p><b>Het ontwikkelen van een wijkstrategie in Alkmaar -</b> Woonwaard en Van Alckmaer werken gezamenlijk aan een integrale wijkstrategie voor Overdie. De leefbaarheid staat dermate onder druk dat een wijkstrategie hier noodzakelijk is (PA2020).</p>	<p><b>Het ontwikkelen van een wijkstrategie in Alkmaar –</b> Woonwaard en Van Alckmaer voor Wonen werken zijn gezamenlijk actief met een wijkstrategie, leefbaarheid en een vastgoedontwikkelaar. De gemeente gaat investeren in de openbare ruimte (toelichting Woonwaard).</p> <p><i>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</i></p>	7
<b>Het huisvesten van bijzondere doelgroepen</b>		
<p><b>Het huisvesten van statushouders in Alkmaar -</b> De Alkmaarse woningcorporaties zetten zich in om vrijkomende woningen uit de reguliere woningvoorraad beschikbaar te stellen voor statushouders. De taakstelling voor de gemeente is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 143 statushouders (JV2017)</li> <li>• 2018: 151 statushouders (JV2018)</li> <li>• 2019: 74 statushouders (JV2019)</li> <li>• 2020: 74 statushouders (JV2020).</li> </ul>	<p><b>Het huisvesten van statushouders in Alkmaar –</b> Woonwaard heeft in Alkmaar bijgedragen aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 70 statushouders (49% van 143) (JV2017)</li> <li>• 2018: 90 statushouders (60% van 151) (JV2018)</li> <li>• 2019: 37 statushouders (50% van 74) (JV2019)</li> <li>• 2020: 31 statushouders (42% van 74) JV2020)</li> </ul> <p>Woonwaard heeft in 2017 extra inzet gepleegd om de huisvesting aan vergunninghouders beter te organiseren. Woonwaard heeft projectmedewerkers</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>toegevoegd aan het verhuurgesprek. De projectmedewerkers zijn voormalig vergunninghouder en kunnen vragen vanuit hun eigen ervaringen en vaak in de eigen taal beantwoorden. Ze geven tips over wonen in Nederland. Daarnaast zijn ze op huisbezoek geweest waar dit nodig was om de vinger aan de pols te houden. Op die manier draagt Woonwaard bij aan een goede start voor vergunninghouders. Gezien de afname in de taakstelling is de permanente extra inzet in 2018 gestopt. De oud projectmedewerkers kunnen nog steeds worden ingezet als de situatie daar om vraagt (JV2017).</p> <p>De samenwerking met de gemeenten heeft zich in de periode vanaf 2017 ontwikkeld. De woningcorporaties boden voorheen willekeurig woningen aan, terwijl inmiddels navraag wordt gedaan bij de gemeente naar de situatie van vergunninghouders, zodat woningen specifiek kunnen worden aangeboden en spreiding over het werkgebied kan worden geborgd. De Corona-maatregelen hebben er voor gezorgd dat het voor met name de seniore vrijwilligers van Vluchtelingenwerk niet mogelijk was om het werk uit te voeren. Woonwaard heeft met de gemeenten en het COA contact onderhouden, zodat vergunninghouders toch gehuisvest konden worden. Als voorbeeld wordt het -op afspraak- openen van kringloopwinkels genoemd.</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft de corporatie aandacht gehad voor de integratie en ondersteuning van statushouders.</p>	
<p><b>Het huisvesten van statushouders in Heerhugowaard</b> - Woonwaard draagt bij aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 83 statushouders (JV2017)</li> <li>• 2018: 77 statushouders (JV2018)</li> <li>• 2019: 38 statushouders (JV2019)</li> <li>• 2020: 39 statushouders (JV2020)</li> </ul>	<p><b>Het huisvesten van statushouders in Heerhugowaard</b> - Woonwaard heeft bijgedragen aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in Heerhugowaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 24 statushouders (29% van 83) (JV2017)</li> <li>• 2018: 68 statushouders (88% van 77) (JV2018)</li> <li>• 2019: 38 statushouders (100% van 38) (JV2019)</li> <li>• 2020: 46 statushouders (117% van 39) (JV2020)</li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard een omvangrijke bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders. Daarnaast heeft de corporatie aandacht gehad voor de integratie en ondersteuning van statushouders.</p>	8
<p><b>Het huisvesten van statushouders in Langedijk</b> - Woonwaard draagt bij aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders:</p>	<p><b>Het huisvesten van statushouders in Langedijk</b> - Woonwaard heeft bijgedragen aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in Langedijk:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 62 statushouders (JV2017)</li> <li>• 2018: 39 statushouders (JV2018)</li> <li>• 2019: 20 statushouders (JV2019)</li> <li>• 2020: 20 statushouders (JV2020)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: 12 statushouders (19% van 62) (JV2017)</li> <li>• 2018: 13 statushouders (33% van 39) (JV2018)</li> <li>• 2019: 1 statushouder (5% van 20) (JV2019)</li> <li>• 2020: 4 statushouders (20% van 20) (JV2020)</li> </ul> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	
<p><b>Het vergroten van het aantal nultredentoegankelijke woningen</b> - De woningcorporaties vergroten het aandeel woningen in de woningvoorraad dat geschikt is voor ouderen, om zodoende in te spelen op de veranderende samenstelling van de sociale doelgroep. De woningcorporatie bereiken het grotere aandeel door het realiseren van nultredentoegankelijke nieuwbouwwoningen en het aanpassen van de bestaande woningvoorraad (Kaderafspraken Alkmaar 2017-2020).</p> <p>Woonwaard realiseert nieuwbouwwoningcomplexen met reguliere appartementen rollator toe- en doorgankelijk. De bestaande appartementencomplexen die daarvoor geschikt zijn worden bij groot onderhoud rollator toe- en doorgankelijk gemaakt (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2020).</p> <p>De woningcorporaties in Langedijk voegen als gevolg van het scheiden van wonen en zorg levensloopbestendige woningen in de nieuwbouw toe en maken, waar mogelijk, in de bestaande voorraad woningen levensloopbestendig (Kaderafspraken Langedijk). De woningcorporaties realiseren appartementen volgens de maatvoeringen van Woonkeur, hetgeen wil zeggen drempelloos en brede maatvoeringen (Prestatieafspraken Langedijk 2019 en 2020).</p>	<p><b>Het vergroten van het aantal nultredentoegankelijke woningen</b> – Woonwaard heeft in 2017 het toegankelijkheidsbeleid meer vorm gegeven, waarbij de ambitie is vastgelegd dat 50% van de appartementen met een lift (inclusief de appartementen op de begane grond/nultredenwoningen) rollator toe- en doorgankelijk zijn. Woonwaard combineert de maatregelen om het doel te bereiken zo veel mogelijk met strategisch onderhoud en renovaties. Woonwaard heeft bijvoorbeeld bij het projectmatig vervangen van badkamers, keukens en toiletten de badkamervloeren verlaagd. Daarnaast zijn woningcomplexen benoemd waar met relatief kleine maatregelen een betere toegankelijkheid kan worden gerealiseerd (JV2017).</p> <p>Woonwaard heeft 48 appartementen aan de Koelma-/Reinaertlaan gerenoveerd en verduurzaamd. De galerijen zijn opgehoogd en is een nieuwe entree met scootmobielruimte en een lift geplaatst (JV2019). Verder zijn verschillende nieuwbouwprojecten met appartementen met lift uitgevoerd (zie thema beschikbaarheid van de woningvoorraad).</p> <p>Naast reguliere woningen verhuurt Woonwaard nultredenwoningen, waarvan een deel het label 'beschut wonen' heeft. Voor beschut wonen hanteerde Woonwaard eerder de definitie nultredenwoningen van waaruit bewoners gebruik kunnen maken van de faciliteiten van een nabijgelegen (zorg)voorzieningen. In de praktijk bleek de definitie om verschillende redenen niet passend. Daarnaast veroorzaakte de terminologie 'beschut wonen' onduidelijkheid. Woonwaard noemt de woning inmiddels een seniorenwoning, een zelfstandige nultredenwoning die tenminste rollator toe- en doorgankelijk is. De woning is geschikt voor senioren en bevindt zich in een geborgen omgeving rust, privacy en samen met mensen die zich hierbij thuis voelen Deze voorzieningen bevinden zich in de buurt van de woning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een voorziening voor dagelijkse boodschappen;</li> <li>• Een activiteitscentrum of een plek voor ontmoeting, intern óf nabij complex;</li> <li>• Een halte openbaar vervoer;</li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een huisarts;</li> <li>• Een apotheek. (JV2019).</li> </ul> <p>Vervolgens heeft Woonwaard het seniorenwoningen bestand herijkt op basis van de nieuwe definitie. Daarbij is in overleg met de HBV het label seniorenwoning van een aantal complexen afgehaald, omdat de woningen niet meer voldeden binnen aan de huidige eisen. Daarnaast heeft een aantal woningcomplexen het label seniorenwoning gekregen. Woonwaard heeft 863 woningen met het label seniorenwoning (JV2019).</p> <p>Woonwaard heeft in de afgelopen jaren een aantal bijzondere woonconcepten geïntroduceerd zoals, de huurwoningen en het Hof van Overdie. Daarnaast introduceerde Woonwaard een nieuw type verhuurcontract wat het voor mensen mogelijk maakt om samen te huren (JV2017).</p> <p><a href="#">De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</a></p>	
<p><b>Het faciliteren van zelfstandig wonen met begeleiding op afstand</b> - De woningcorporaties huisvesten mensen die de kans krijgen om zelfstandig te gaan wonen met begeleiding op afstand. Het Transferpunt bemiddelt de woningen aan personen die uit een zorg- of welzijnsinstelling komen. Voor de betreffende personen en de statushouders samen kan in Alkmaar maximaal 25% van de vrijkomende woningen worden gebruikt (Prestatieafspraken Alkmaar en Heerhugowaard 2019 en 2020). In de prestatieafspraken van 2017 en 2018 is vastgelegd dat voor de betreffende personen (exclusief statushouders) maximaal 10% van de vrijkomende woningen kan worden gebruikt (Prestatieafspraken Alkmaar en Heerhugowaard 2018).</p> <p>Woonwaard zet zich in voor mensen met een zorg-gerelateerde en/of urgente huisvestingsvraag (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2020).</p> <p>De focus ligt voor 2019 op het substantieel verkleinen van de wachtlijst van met name cliënten voor (verdien)woningen. Het aantal beschikbare woningen zal vergroot moeten worden om de wachtlijst te verkleinen. Daarnaast is er behoefte aan crisisplekken, accommodaties voor Kamertraining, herhuisvesting Maatschappelijke opvang en dergelijke.</p>	<p><b>Het faciliteren van zelfstandig wonen met begeleiding op afstand</b> – Woonwaard biedt mensen die na begeleiding bij een zorginstelling zelfstandig kunnen wonen, een zogenaamd ‘inverdiencontract’ aan. Daarbij komt het huurcontract in het eerste jaar op naam van de organisatie die de huurder tijdens de inverdienperiode begeleidt, waarbij het contract zonder contra indicatie na een jaar op naam van de huurder wordt gezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2017: Woonwaard heeft in 2017 56 aanmeldingen ontvangen, waarvan twee aanmelders zich hebben teruggetrokken en twee aanmelders zijn afgewezen omdat zij reeds over woonruimte beschikten. Daarnaast heeft Woonwaard 21 openstaande aanmeldingen meegenomen uit 2016. Woonwaard heeft 45 inverdiencontracten afgesloten, 15 verdiencontracten zijn omgezet naar zelfstandige contracten en twee contracten zijn verbroken (beide vanwege zeer extreme overlast). Eén van deze personen heeft een tweede kans gekregen en huurt nu via de zorginstelling in een andere wijk (JV2017).</li> <li>• 2018: In 2018 heeft het Transferpunt 32 mensen aangemeld voor een woning, waarvan er 13 daadwerkelijk wonen. De overige kandidaten staan op de wachtlijst voor 2019 en die bemiddelt Woonwaard zodra er een geschikte woning vrijkomt. Woonwaard heeft 34 inverdiencontracten afgesloten</li> </ul>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>(3% van het aantal verhuringen). Woonwaard kijkt na een jaar samen met de huurder en de betrokken zorginstelling of het huurcontract op eigen naam kan worden gezet, hetgeen in 2018 32 keer is gebeurd. In twee gevallen is het contract verbroken, omdat de betrokken zorginstelling het niet verantwoord vond (JV2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019: In 2019 zijn er 41 kandidaten via het Transferpunt aangemeld, 6 van hen hebben een woning in 2019 gekregen, 3 kandidaten zijn teruggetrokken om verschillende redenen. Uit 2018 waren er 21 kandidaten 'meegenomen' naar 2019. Daarvan zijn er 15 geplaatst, en 5 teruggetrokken. Aan het einde van 2019 stonden er 33 kandidaten op de wachtlijst, waarvan er voor 7 wel al op een woning is gereageerd, maar nog niet wonen (mutatietijd), 7 dossiers zijn nog niet volledig. In 2019 zijn er 33 woningen op eigen naam gezet uit verschillende jaren (van 2016 tot eind 2018), 1 verdienwoning is teruggegeven omdat de kandidaat toch niet functioneerde in een zelfstandige woning. Een ander contract is op naam van een organisatie gezet, zodat begeleiding gegarandeerd blijft. (JV2019).</li> <li>• 2020: 51 verdiencontracten, conform afspraak (toelichting Woonwaard).</li> </ul> <p>Vanaf 2018 coördineert Het Transferpunt de woonruimtebemiddeling voor bijzondere doelgroepen voor de corporaties in de regio. Woonwaard voert met de meeste kandidaten die worden aangemeld via het Transferpunt een gesprek voor een geschikte woning. Het beperkte aanbod van vrijkomende woningen en de specifieke wensen van kandidaten zorgt echter voor een stijging van de doorlooptijd van een aanvraag. Om deze reden is een stop op uitstroom van jongeren geweest en is een ruimer aanbod voor de doelgroep noodzakelijk, maar nog niet beschikbaar. In 2019 is gewerkt aan het vormgeven van een nieuw model, oftewel het winkelmodel. Het doel daarvan is dat de corporaties geschikte woningen voor de doelgroep aandragen aan het Transferpunt. Het Transferpunt zorgt voor een match met de cliënt die aangedragen is om uit te kunnen stromen (JV2018/JV2019).</p> <p><a href="#">De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</a></p>	
<p><b>Het verhuren van woningen aan een zorg- of welzijnsinstelling</b> - De woningcorporaties hebben</p>	<p><b>Het verhuren van woningen aan een zorg- of welzijnsinstelling</b> - Woonwaard verhuurt een beperkt</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>woningen in bezit die zij verhuren aan organisaties die woningen aanbieden met een (zorg)pakket voor mensen met een specifieke woonvraag zodat zij hun cliënten een goede woonomgeving kunnen bieden. De woningcorporaties denken dat het goed is dat er in de gemeente meer aanbod van dit woningtype wordt gerealiseerd (Prestatieafspraken Alkmaar 2018, 2019 en 2020).</p> <p>Woonwaard verhuurt eenheden voor maatschappelijke huisvesting in Heerhugowaard, waaronder Esdégé-Reigersdaal, GGZ Noord-Holland-Noord, Philadelphia, Stichting Ontmoeting, DnoDoen en Parlan (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2019 en 2020). Woonwaard start in 2018 met de bouw van 38 appartementen voor cliënten van Esdégé-Reigersdaal op de planning (PA2018).</p>	<p>deel van de woningvoorraad als maatschappelijke huisvesting of maatschappelijk vastgoed. Maatschappelijke huisvesting betreft woningen die aan een zorgaanbieder worden verhuurd, en die zij aanbieden aan hun cliënten. Maatschappelijk vastgoed betreft gebouwen met een maatschappelijke functie, hetgeen zowel een gebouw met een buurtfunctie betreffen als woongebouwen met specifieke zorgvoorzieningen die worden gehuurd door zorgorganisaties kan zijn (JV2018).</p> <p><b>Nieuwbouwprojecten</b></p> <p>De omvang van de maatschappelijke huisvesting stijgt, als gevolg van de extramuralisering van zorginstellingen. Woonwaard realiseerde voor Esdegé-Reigersdaal een programma dat de afbouw van het instellingsterrein Reigersdaal mogelijk maakte. Daarnaast heeft Woonwaard nieuwbouwprojecten aan de Watermuntstraat en Middenweg in Heerhugowaard in opgeleverd. Woonwaard en De Pieter Raat Stichting bouwden aan het Gerard Douplantsoen in Heerhugowaard een vervanger voor woonzorgcentrum Hugo-Oord. Het nieuwe complex, Hugo Waard genaamd, is in 2017 opgeleverd en is gekoppeld aan de zorgappartementen die door De Pieter Raat Stichting worden verhuurd. Daarbij bouwde Woonwaard appartementen die eveneens zeer geschikt zijn voor senioren die gebruik willen maken van de voorzieningen en/of de zorg die De Pieter Raat Stichting in Hugo Waard aanbiedt (JV2017/JV2018/JV2019).</p> <p><b>Graft-de-Rijp</b></p> <p>Het scheiden van wonen en zorg, de trend van het langer thuis blijven wonen en het verstrijken van de tijd heeft tot gevolg dat woon- zorgbehoeften veranderen. In Graft-De-Rijp resulteerden de ontwikkelingen in het feit dat de Mieuwijd niet meer aansluit bij de hedendaagse behoefte van ouderen die zorg nodig hebben. Woonwaard is samen met de gemeente Alkmaar en Zorgcirkel, die het pand huurt en er zorg verleent verder gegaan met de toekomstvisie over het prettig ouder worden in Graft-de Rijp (JV2019)</p> <p>We zoeken altijd naar manieren om de woonbehoeften van onze doelgroepen zoveel mogelijk te faciliteren. Zo bieden we ook huisvesting aan twee woongroepen De Regenboog en De Vuurplaats (JV2018/JV2019).</p> <p><b>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard in zowel de bestaande als de nieuwbouw</b></p>	



Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>omvangrijk heeft bijgedragen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Woonwaard heeft met name nieuwbouwwoningen gerealiseerd voor Esdegé-Reikersdaal (zie thema 1: de beschikbaarheid van de woningvoorraad).</p>	
<p><b>Het inzetten van Pact 'Wonen met ondersteuning' -</b></p> <p>Na de stelselwijzigingen in de zorg is de vraag naar 'Wonen met ondersteuning' toegenomen. Mensen blijven langer zelfstandig thuis wonen, jongeren 18-/18+ gaan zelfstandig wonen en de voorzieningen voor beschermd wonen worden gedeeltelijk afgebouwd. Het ideaal is: regionale beschikbaarheid van woningen en woonvormen waarin niemand tussen wal en schip valt, waar kwetsbare inwoners zich welkom voelen en zich verzekerd weten van begeleiding en contact, en burenhun nieuwe burenen met vertrouwen tegemoet zien (Prestatieafspraken Alkmaar en Heerhugowaard 2018, 2019 en 2020)</p> <p>Het pact is gericht op de woonzorgvraag van kwetsbare inwoners in de regio Alkmaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwoners die zijn aangewezen op Beschermd wonen;</li> <li>• Kwetsbare jongeren tussen 17 en 23 jaar;</li> <li>• Kwetsbare ouderen.</li> </ul> <p>De gemeente en de woningcorporatie streven naar maatwerk voor mensen met een zorgvraag, zodat zij naast een passende woning óók passend zorg- en welzijnsaanbod krijgen (Kaderafspraken Langedijk).</p>	<p><b>Het inzetten van Pact 'Wonen met ondersteuning' -</b></p> <p>De gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties in de regio hebben in 2018 het Pact 'Wonen met ondersteuning' gesloten. Voor het versnellen, realiseren van de projectplannen is sinds medio 2019 een kwartiermaker Woonzorg en een externe voorzitter voor het bestuurlijk overleg actief. Er is een projectgroep Woonzorg actief waaronder drie werkgroepen werken aan de doelen en resultaten per specifieke doelgroep (volwassenen, jongeren, ouderen). Op regionaal bestuurlijk niveau worden de afspraken gemonitord qua voortgang door alle betrokken bestuurders van de woningcorporaties, de zorgorganisaties en gemeenten van regio Alkmaar (PA2019). In 2019 zijn een inhoudelijk kwartiermaker en een extern voorzitter voor de bestuurlijke lijn aangesteld. Daarnaast ondersteunt het landelijk actieprogramma 'Weer Thuis' (Aedes, Platform 31, VNG e.a.) in de werkzaamheden van het Pact. Een drietal werkgroepen (jongeren, volwassenen en ouderen) zijn onder leiding van een projectleider van start gegaan om de kwantitatieve en kwalitatieve behoefte te duiden en te verbinden met leefbaarheidsaspecten (JV2019).</p> <p>Woonwaard werkt samen in een netwerk van organisaties op alle gebieden van de zorg, maatschappelijke dienstverlening, woonbegeleiding, begeleiding van ex-gedetineerden, daklozenopvang, bewindvoering, begeleiding van vluchtelingen (JV2019).</p> <p><b>Housing First</b></p> <p>Woonwaard biedt samen met dnoDoen woningen aan via het internationaal beproefde model van 'Housing First'. Housing First draait de traditionele begeleidingsvorm voor dak- en thuislozen om. In plaats van iemand een woning aan te bieden nadat is vastgesteld dat hij daar klaar voor is, begint de begeleiding nu bij het zelfstandig wonen. Vanuit zijn eigen woning wordt hij ondersteund in het wonen.</p> <p>In de periode tot en met 2020 zijn er 18 trajecten in woningen van Woonwaard gestart. Binnen de raamafspraken van het Pact (zie 4.5.3) is bepaald dat</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Woonwaard 20 Housing First-cliënten onderdak biedt in de periode tot en met 2022.</p> <p>doDoen en Woonwaard beschouwen Housing First als een welkome aanvulling op alle woonvormen die beschikbaar zijn, die bij een specifieke doelgroep tot goede resultaten leidt. De meeste mensen die via Housing First zijn gehuisvest hebben een goede start kunnen maken (JV2019).</p> <p><b>Start Me Up Bergerweg Alkmaar</b></p> <p>Woonwaard heeft 38 semipermanente woonstudio's gerealiseerd aan de Bergerweg in Alkmaar. Het semipermanente heeft betrekking op het feit dat het tijdelijke, houten woningen betreft, waarbij Woonwaard in de businesscase heeft meegenomen dat de woningen later worden verplaatst. Woonwaard heeft de woningen voor een periode van in eerste instantie vijftien jaar gerealiseerd. De studio's zijn bedoeld voor jongeren en bijzondere doelgroepen (JV2019). In 2019 is in samenwerking met vier zorgaanbieders en de gemeente Alkmaar het project Start me Up Bergerweg verder voorbereid. Het is een gemengd project, waarbij naast 18 jongeren, ook 20 jongeren gaan wonen die nog ondersteuning krijgen naar zelfstandigheid. Woonwaard wil met Start Me Up niet sec een woonproduct ontwikkelen, maar in samenwerking met maatschappelijke organisaties werken aan een totaal(leef)concept. Het is een start naar zelfstandig wonen met alles wat daarbij komt kijken: goed huurderschap, verbinding met de omgeving waar je woont, een netwerk en een dagbesteding. Woonwaard levert de woningen en doet het (regulier) beheer. Voor de ambitie op de andere domeinen van zelfstandig wonen heeft Woonwaard de netwerkpartners nodig. Woonwaard heeft met hen een nota met uitgangspunten geschreven en uitgewerkt. De woonstudio's zijn in 2020 opgeleverd.</p> <p><b>Hugo-Oord Heerhugowaard</b></p> <p>Woonwaard heeft in Heerhugowaard samen met de gemeente en zorgorganisaties in oude locatie woonzorgcentrum Hugo Oord een kans verzilverd om op korte termijn (tijdelijke) huisvesting te realiseren voor kwetsbare mensen en in het bijzonder jongeren. Het gaat om 51 woningen, waarvan 34 voor deze bijzondere doelgroep. Het initiatief past geheel in de sfeer van het eerder gesloten 'Pact wonen met ondersteuning' om uitstroom van jongeren (18-/18+) uit de jeugdzorg en van mensen uit beschermd wonen naar een zelfstandige</p>	

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>woning beter te faciliteren. Voor deze doelgroepen is een tijdelijk woonconcept een middel om de eerste nood te lenigen en tegelijkertijd inschrijfduur voor een reguliere huurwoning op te bouwen (JV2018/JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe, omdat Woonwaard nadrukkelijk bijdraagt aan het huisvesten van personen met een zorgbehoefte, zowel in de nieuwbouw als in de bestaande woningvoorraad. De project Start Me Up Bergerweg in Alkmaar en Hugo Oost in Heerhugowaard zijn daar voorbeelden van.</p>	
<p><b>Het realiseren van tijdelijke huisvesting</b> - Woonwaard realiseert tijdelijke huisvesting op locaties die tijdelijk beschikbaar zijn. Daarnaast is Woonwaard bereid om een aanbod te ontwikkelen voor mensen die woongedrag hebben dat anderen in ernstige mate hindert. De beschikbaarheid van locaties is een belangrijke voorwaarde (Prestatieafspraken Heerhugowaard 2018, 2019 en 2020).</p>	<p><b>Het realiseren van tijdelijke huisvesting –</b> Woonwaard heeft nog geen tijdelijke huisvesting gerealiseerd bij gebrek aan een geschikte locatie (toelichting Woonwaard).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard de bereidheid heeft laten zien om te investeren in tijdelijk huisvesting maar wordt beperkt door een gebrek aan geschikte locaties.</p>	7
<p><b>Het tegengaan van hennepeteelt –</b> De partijen werken samen aan het tegengaan van hennepeteelt en passen het zogenoemde Damoclesbeleid toe (convenant Hennepeteelt).</p>	<p><b>Het tegengaan van hennepeteelt –</b> De gemeenten hebben gebruik gemaakt van hun zogenoemde 'Damoclesbeleid', waarbij de gemeenten woningen waar drugs werd geproduceerd/verhandeld heeft ingegrepen door woningen te sluiten. In 2019 zijn er 6 woningen gesloten door gemeenten, waarbij Woonwaard in 5 van de betreffende gevallen heeft Woonwaard ingestoken op contractbeëindiging. Woonwaard is met gemeenten bezig afspraken op papier te zetten over de werkwijze, waarbij de samenwerking wordt gezocht en woningen niet langer gesloten worden dan noodzakelijk is voor het herstellen van de rust (JV2019).</p> <p>De visitatiecommissie kent één pluspunt toe, omdat Woonwaard volledig heeft voldaan aan de prestatieafspraken.</p>	7
<p><b>Beoordeling visitatiecommissie</b></p> <p>De visitatiecommissie constateert dat Woonwaard ruim voldoende heeft gepresteerd ten aanzien van de sociaal-maatschappelijke opgaven. Woonwaard heeft zich samen met huurders ingezet voor de leefbaarheid in wijken en buurten. Daarnaast heeft de woningcorporatie bijgedragen aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen, zoals personen met een zorgbehoefte en statushouders. Woonwaard heeft verschillende nieuwbouwprojecten gerealiseerd voor Esdégé-Reigersdaal en ingezet op de ontwikkeling van de Start Me Up Bergerweg in Alkmaar en Hugo-Oord in Heerhugowaard.</p>		
<b>Gemiddelde beoordeling</b>		<b>7,4</b>

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**



Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***