

Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2019

Opdrachtgever: Parteon

Rotterdam, 23 september 2020



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2019

Opdrachtgever:

Parteon

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Erik van Ossenbruggen

Rotterdam, 23 september 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	10
C. Samenvatting	11
D. Korte schets van de corporatie	12
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	19
1.6 Beschrijving van de ambities	27
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	27
2 Presteren volgens Belanghebbenden	30
2.1 Inleiding	31
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	31
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	31
2.4 Boodschap	39
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	40
3 Presteren naar Vermogen	42
3.1 Inleiding	43
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	43
3.3 Vermogensinzet	43
4 Governance van maatschappelijk presteren	47
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
Deel 3: Bijlagen	58
Bijlage 1: Position Paper	59
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	65
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	67
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	68
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	70
Bijlage 6: Bronnenlijst	74
Bijlage 7: Prestatietabel	75

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 vijf 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

Parteon heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie besloeg de jaren 2011 tot en met 2014. Parteon heeft gebruik gemaakt van de uitstelmogelijkheid zodat het jaar 2019 in zijn geheel kon worden beoordeeld. Deze maatschappelijke visitatie beslaat daarom de jaren 2015 tot en met 2019. Het zwaartepunt van de beoordeling heeft echter op de jaren 2016 tot en met 2019 gelegen. Het jaar 2015 is onder meer aan de hand van het jaarverslag beoordeeld op bijzondere gebeurtenissen. Deze zijn niet aangetroffen. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Erik van Ossenbruggen.

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.

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 Erwin Smit voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

Degelijk, professioneel en gericht op duurzaamheid

Parteon is een woningcorporatie met ruim 15.500 sociale woningen die actief is in de gemeenten Zaanstad en Wormerland in de Zaanstreek. Het werkgebied omvat de gebieden Assendelft, Krommenie, Wormerveer, Westzaan, Zaandijk, Koog aan de Zaan en Zaandam. Deze tellen samen meer dan 156.000 inwoners.

De missie van Parteon is gericht op samenwerken aan goed en betaalbaar wonen. Parteon zet zich daar als sociale huisvester al 115 jaar voor in.

In de door de bestuurder voor de visitatie geschreven position paper wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven waar Parteon voor staat. Naast de min of meer gebruikelijke opgaven op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid, is het opvallend dat Parteon te maken heeft met grote funderingsproblemen in Zaanstad. Daarnaast is er veel aandacht nodig voor leefbaarheid in bijvoorbeeld een wijk als Poelenburg. Net als in veel andere regio's is er sprake van een gespannen woningmarkt, waarbij de vraag groter is dan het aanbod.

De visitatiecommissie is van mening dat de genoemde opgaven de juiste zijn en passen in de hierboven geschetste omgeving waarin Parteon moet opereren. Tijdens de met het bestuur en het management van Parteon uitgevoerde rondrit langs het bezit heeft de visitatiecommissie namelijk een goed beeld gekregen van de verschillende type opgaven waar Parteon voor staat. Opvallend daarbij waren het uitgevoerde funderingsherstel in onder andere de Van Limburg Stirumstraat en de zogenoemde Versnellingsprojecten waarbij verduurzaming, funderingsherstel en veiligheid gezamenlijk worden aangepakt. Daarbij viel op dat Parteon op het gebied van duurzaamheid tevens kiest voor pilots om bijvoorbeeld uit te proberen hoe een nieuw type warmtepomp functioneert in samenwerking met leveranciers. Bij de pilots onderzoekt Parteon ook het draagvlak voor de verduurzamingsopgave en hoe/of bewoners zelf kiezen voor een verduurzaamde woning

De sociale kant van Parteon kwam goed in beeld door een bezoek aan het Zonnehuis. In het Zonnehuis heeft Parteon door ruimte beschikbaar te stellen de gelegenheid gecreëerd voor koffiemomenten tussen bewoners. Vermeldenswaardig is het tevens het door bewoners genomen initiatief om een zogenoemde speelgoedbank in te richten, waar bewoners speelgoed konden ruilen. De commissie heeft door het bezoeken van diverse recente projecten ook een goed beeld gekregen van de wijze waarop Parteon werkt aan beschikbaarheid en zo bijdraagt aan het verminderen van de krapte op de woningmarkt.

Vorige visitatie

Tijdens de voorgaande visitatie heeft Parteon ruim voldoende gescoord op 'Presteren naar Opgaven en Ambities', 'Presteren volgens Belanghebbenden' en 'Governance'. Voor 'Presteren naar Vermogen' is zelfs het oordeel 'goed' toegekend. De toenmalige visitatiecommissie gaf Parteon daarnaast een aantal verbeterpunten mee. De belangrijkste daarvan waren:

- Sluit de overlegcyclus en wijze van communiceren aan bij de behoefte van de specifieke groep van belanghebbenden en differentieer daar in.
- Maak duidelijk aan de belanghebbenden wat de investeringscapaciteit van Parteon is en wat belanghebbenden op basis hiervan wel en niet mogen verwachten; betrek hen nog meer bij de totstandkoming van het beleid.
- Versnel op onderdelen (verbeteren energielabels en woningkwaliteit) het tempo van tussentijdse evaluatie en bijsturing.

Parteon is duidelijk met de verbeterpunten aan de slag gegaan. Tegelijkertijd is nog niet op alle punten even veel vooruitgang geboekt. De belanghebbenden, waaronder de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten, geven tijdens de huidige visitatie bijvoorbeeld wederom aan dat Parteon hen beter bij het beleid kan betrekken. Het feit dat Parteon meer gericht is op samenwerking is gebleken uit het hogere cijfer op het onderdeel 'Relatie en Communicatie'.

Huidige visitatie

Tijdens de huidige visitatie heeft Parteon over het algemeen goede scores behaald. De opgaven worden met uitzondering van de voorraadontwikkeling bijvoorbeeld (ruim) voldoende ingevuld. Hierbij is bovendien ruim aandacht gegeven aan de funderingsproblemen onder veel woningen in Zaanstad. De visitatiecommissie waardeert het dat Parteon tevens oog heeft voor de cultuurhistorische waarde.

De belanghebbenden zijn merendeels tevreden, maar opvallend is wel het grote verschil in beoordeling op bepaalde thema's tussen de huurdersvertegenwoordiging enerzijds en de gemeenten en overige belanghebbenden anderzijds. De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de inzet voor nieuwbouw en wonen en zorg, maar met name ontevreden over de inzet van Parteon voor de betaalbaarheid, de kwaliteit en duurzaamheid en de inzet in de wijk. De visitatiecommissie heeft de indruk dat de huurdersvertegenwoordiging verwacht dat Parteon meer doet dan zich aan de afgesproken regels houden ten aanzien van bijvoorbeeld betaalbaarheid en dat hierdoor het verschil met de mening van de gemeente wordt verklaard.

Parteon heeft op het gebied van het verduurzamen van de woningvoorraad eveneens stappen gezet, waarbij met de name de samenwerking met Urgenda opvalt. De samenwerking komt goed tot uitdrukking in het project 'Opgewekt wonen' waarbij in samenwerking met Thuisbaas/Urgenda woningen worden verduurzaamd. Duurzaamheid is een duidelijk speerpunt van Parteon. Men vond het verduurzamen van woningen naar een gemiddeld energielabel B in 2021 niet van voldoende ambitie getuigen. Daarom heeft men de inzet erop gericht dat alle woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Hiermee wil Parteon een duidelijke bijdrage leveren aan het uitvoeren van het Klimaatakkoord van Parijs dat Nederland heeft ondertekend.

Daarnaast is het de visitatiecommissie opgevallen dat het zoeken naar innovatie typerend is voor Parteon. Wat echter wel opvallend is, is dat ondanks de zoektocht naar innovatie, Parteon toch ook door veel belanghebbenden wordt gezien als behoudend en vooral 'binnen de lijntjes kleurend'.

Parteon was van oudsher vooral gericht op vastgoed, maar de maatschappelijke kant van Parteon is de afgelopen jaren ook duidelijk aan het professionaliseren. Hierbij wordt beter gekeken naar de zogenoemde klant-kant, waarbij het met name gaat om manieren te vinden om het verschil voor de huurders te maken. Parteon probeert onder meer het verschil te maken door innovatie en digitalisering, bijvoorbeeld met klantbedieningsconcepten en specifieke woonvormen.

Richting de toekomst

Parteon wil om beter in te kunnen spelen op de huidige en toekomstige ontwikkelingen een organisatieontwikkeling doormaken waarin flexibiliteit, wendbaarheid en digitalisering centraal staan. De visitatiecommissie onderschrijft het belang van een betreffende ontwikkeling en ziet heel duidelijk dat Parteon reeds de nodige progressie heeft geboekt. De visitatiecommissie heeft er alle vertrouwen in dat Parteon de ingezette ontwikkeling zal doorzetten.

Parteon heeft zich daarnaast ingezet om de samenwerking met en de betrokkenheid van belanghebbenden te vergroten. De visitatiecommissie waardeert, evenals verschillende belanghebbenden, de inzet van Parteon daaromtrent. Tegelijkertijd ziet onder andere de huurdersvertegenwoordiging ruimte voor verbetering in de beleidsbeïnvloeding. Zij verwacht dat zij

tijdiger en minder fragmentarisch betrokken wordt. Daarnaast geeft de huurdersvertegenwoordiging kritische opmerkingen op belangrijke volkshuisvestelijke thema's als betaalbaarheid, kwaliteit van de woningen en inzet in de wijk. De visitatiecommissie wil Parteon meegeven continu alert te blijven op de perceptie van huurders en in overleg te treden met de huurdersvertegenwoordiging over het verbeteren van (het proces van) de invloed op het beleid.

De visitatiecommissie constateert dat Parteon over het algemeen ruim voldoende tot goed presteert. De belanghebbenden waarderen de prestaties van Parteon, maar zien Parteon tegelijkertijd meer dan eens als een risicomijdende corporatie. De indruk bestaat dat Parteon gestructureerd en gedegen te werk gaat en vooral binnen de kaders van de herziene Woningwet wil opereren, hetgeen zich met name manifesteert op het gebied van leefbaarheid. Op een passende manier meer op zoek gaan naar de randen van de wet kan nodig zijn om bijvoorbeeld de wijkontwikkelingsactiviteiten meer aandacht te kunnen geven. Vanuit belanghebbenden wordt immers aangegeven dat Parteon tegenwoordig minder aan leefbaarheid lijkt te doen vanwege de beperkingen in de herziene Woningwet.

Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie een corporatie die duidelijk gericht is op samenwerking. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de constructieve relaties met de gemeenten, huurdersvertegenwoordigingen en overige belanghebbenden zoals zorgaanbieders. Positief is ook dat Parteon goed heeft nagedacht over de wijze waarop de samenwerking moet worden vormgegeven en zich daar ook voortdurend in wil ontwikkelen. Wat dat betreft zou de op co-creatie gerichte werkwijze die bij het verduurzamen van de woningvoorraad wordt gehanteerd, wellicht tevens op andere volkshuisvestelijke thema's kunnen worden ingezet. Ook is het mogelijk de samenwerking met de overige belanghebbenden meer vanuit de voorkant van het beleid in te steken, zodat er meer vanuit beleid en minder vanuit opspelende casuïstiek wordt samengewerkt.

De visitatiecommissie concludeert dat de basis bij Parteon meer dan goed op orde is. Voor de toekomst is het zaak om van daaruit door te pakken en de ambities vooral in samenwerking met de belanghebbenden waar te maken. De visitatiecommissie wenst Parteon daar veel succes bij!

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Thema 5	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	6,8	7,5	7,5	7,0	6,8	7,1	75%	7,3	
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0					8,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,0	6,9	7,1	6,1	7,2	6,9	50%	7,1	
Relatie en communicatie						7,8	25%		
Invloed op beleid						7,0	25%		
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet						7,0	100%	7,0	
Governance van maatschappelijke presteren									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					8,0	8,0	33%	7,8
	Prestatiebestuur					8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen						8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

Thema 1: Voorraadontwikkeling

Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Wijkontwikkeling

Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

C. Samenvatting

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

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,1
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,8

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Parteon scoort ruim voldoende op het realiseren van de opgaven en ambities in de Zaanstreek. Hoewel het realiseren van voldoende nieuwbouw een uitdaging is gebleken door onder meer het behoud van cultuurhistorisch erfgoed, heeft Parteon stappen gezet om haar bezit uit te breiden. Er is met het funderingsherstel geïnvesteerd in basiskwaliteit en er is veel ervaring opgedaan met het verduurzamen van woningen. Deze kennis zal naar verwachting de komende tijd effectief benut worden voor de toekomstige verduurzamingsopgave.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,1 De belanghebbenden beoordelen het maatschappelijk presteren van Parteon gemiddeld genomen over de gehele linie als ruim voldoende, maar er worden wel de nodige aandachtspunten aangekaart. De huurdersvertegenwoordiging maakt zich bijvoorbeeld zorgen over de ontwikkeling van de betaalbaarheid en de gemeente Zaanstad wijst op de opgave om meer nieuwbouwwoningen te realiseren. Veel belanghebbenden moedigen Parteon aan om wat meer 'buiten de lijntjes' te kleuren, bijvoorbeeld ook op het vlak van wijkontwikkeling en leefbaarheid.

Presteren naar Vermogen

7,0 Parteon heeft een duidelijke visie op de inzet van haar vermogen voor de invulling van de opgaven. Deze is gekoppeld aan het koersplan en daarmee aan de maatschappelijke doelstellingen. Er is toenemend besef van het belang van maatschappelijke meerwaarde bij Parteon. Hiervoor neemt de corporatie enerzijds bewust maatschappelijke offers. Anderzijds wordt de investeringsruimte maximaal benut voor de verduurzamingsopgave.

Governance van maatschappelijk presteren

7,8 Het sturingsmodel van Parteon behaalt een ruime voldoende. De corporatie is duidelijk goed in staat geweest om een heldere lijn aan te brengen tussen de strategische doelen, tactische doelen en uitvoeringsambities. Deze worden goed gemonitord. Parteon innoveert op twee manieren: met een digitaliseringsagenda zorgt zij dat de digitale infrastructuur in orde is om de voortgang te monitoren, maar er is ook ingezet op de beschikbaarheid van up-to-date informatie op een 'analoog' dashboard in het kantoor, waarbij frequente prestatiedialogen met het managementteam en teammanagers gehouden worden. Op de organisatie wordt toegezien door een professionele en toegewijde RvC, die zorgt voor een duidelijke prioritering van maatschappelijke doelstellingen, zoals verduurzaming. Tot slot is gedurende de visitatieperiode de externe legitimering van Parteon toegenomen door veelvuldige zichtbaarheid in de Zaanstreek.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Parteon is een woningcorporatie die actief is in de gemeenten Zaanstad en Wormerland in de Zaanstreek. De gemeente Zaanstad omvat de dorpen Assendelft, Krommenie, Wormerveer, Westzaan, Zaandijk, Koog aan de Zaan en de stad Zaandam. Deze tellen samen meer dan 156.000 inwoners. De corporatie heeft het meeste bezit in de stad Zaandam. Parteon heeft haar bezit verdeeld in gebieden. Deze kunnen een gemeente, stad, dorp of wijk omvatten. De verdeling van de kernvoorraad over de gebieden is weergegeven in tabel 2.

Tabel 2 Aantal sociale huurwoningen (2018), per deelgebied

Deelgebied	Aantal sociale huurwoningen	Aandeel
Krommenie	3.189	20%
Wormerveer	2.332	15%
Nieuw-West, Westerkoog, Rooswijk	2.304	15%
Assendelft/Westzaan	1.597	10%
Rosmolenwijk	1.505	10%
Oud-Zaandijk, Oud Koog a/d Zaan	1.182	8%
Zaandam		
Zaandam-Zuid	905	6%
Peldersveld, Hoornseveld	822	5%
Poelenburg	610	4%
Zaandam-West, Oude Haven	587	4%
Zaandam-Noord, Kogerveld	584	4%
Totaal	15.617	100%

Bron: Parteon, JV 2018, p. 23

Woningbezit nader bekeken

De huurwoningen (DAEB-gedeelte) van Parteon hadden in 2019 gemiddeld een maandelijkse huurprijs van € 532, één euro onder het Nederlandse gemiddelde. Binnen haar eigen grootteklasse zat Parteon net iets boven het gemiddelde (€ 528 per maand). Tabel 3 laat zien hoe de verdeling van het bezit naar prijscategorie was volgens de meest recente gegevens van Parteon. Ter vergelijking heeft Parteon iets meer goedkope huurwoningen dan het gemiddelde over de Nederlandse voorraad sociale huurwoningen, maar ook iets meer dure sociale huurwoningen (tussen de tweede aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens).

Tabel 3 Verdeling bezit naar prijscategorie (2018)

Categorie	Parteon	Nederland
Goedkoop	16%	14%
Tot aan 2 ^e aftoppingsgrens	63%	68%
Sociaal duur	14%	12%
Vrije sector (niet-geliberiseerd contract)	4%	6%
Totaal sociaal	97%	100%
Vrije sector (geliberiseerd contract)	3%	-
Totaal	100%	

Bron: Kwartaalrapportage Parteon Q3 2019, p. 16, Aedes datacentrum.

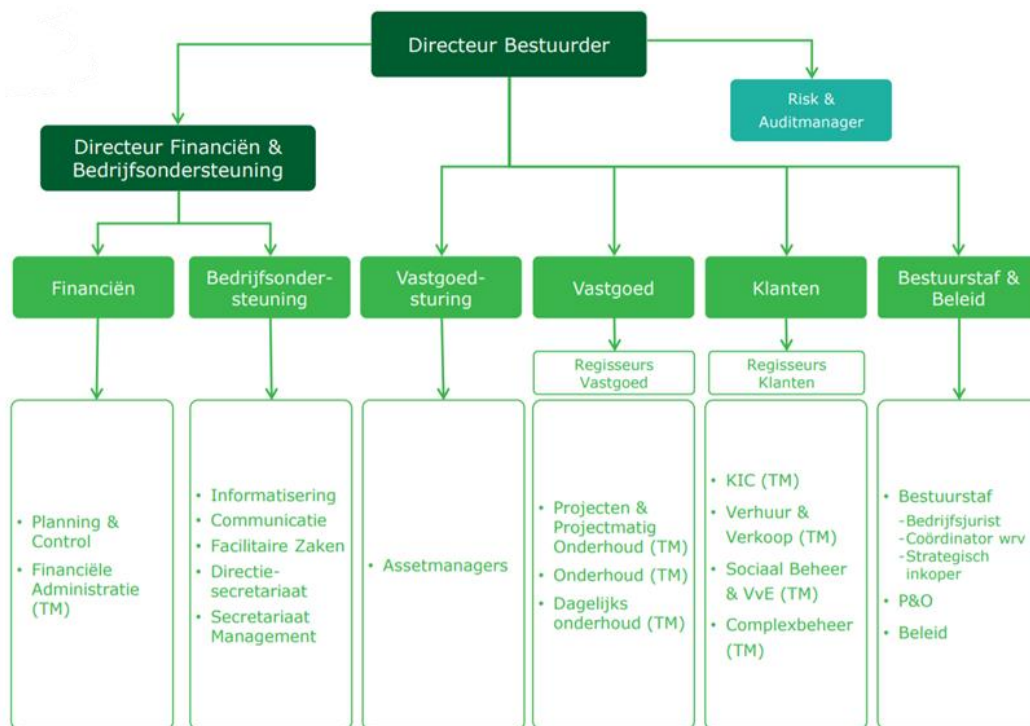
Verder moet opgemerkt worden dat de ondergrond in het werkgebied van Parteon relatief zwak is. Sommige woningen in het gebied die voor 1970 zijn gebouwd, blijken hier onvoldoende tegen bestand. Parteon heeft daarom veel woningen met funderingsproblemen, bijvoorbeeld in Wormerveer en Zaandam speelt deze problematiek. Dit heeft een forse invloed op de corporatie

omdat deze woningen vaak ook nog tot de vooroorlogse sociale categorie behoren, waarvan de gemeente vindt dat zij tot 'erfgoed' behoren en daarom niet gesloopt kunnen worden. Woningen met funderingsproblematiek mochten bovendien op last van de gemeente niet verkocht worden omdat anders de nieuwe eigenaar met de herstelproblematiek en kosten zou worden opgezadeld. De corporatie pakt de herstelwerkzaamheden voortvarend aan, maar de investeringen leggen druk op de financiële positie.

Organisatiestructuur

De werkorganisatie van Parteon telde aan het einde van 2019 173 medewerkers, waarvan 86 fulltime en 87 parttime. Het aantal fte bedraagt eind 2019 156. Parteon werkt naast vaste medewerkers met een 'flexibele schil'. Deze schil is gemiddeld 20 procent van het totaal aan medewerkers bij Parteon. Per 31 december 2019 waren er 35 flexkrachten in dienst. Deze krachten worden ingezet bij piek- en dal belasting en vervanging bij ziekteverzuim maar ook voor het inbrengen van kennis en kwaliteit op thematiek zoals bijvoorbeeld duurzaamheid en participatie.

Figuur 1 Organogram van Parteon



Bron: Parteon (2018)

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op Parteon en bestaat uit zes leden (inclusief voorzitter en vice-voorzitter).

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 Parteon wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vijf jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisaties. Ook geeft de visitatiecommissie een beschouwing op het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken.

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

Thema 1: Voorraadontwikkeling

Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Wijkontwikkeling

Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Parteon heeft voor de periode 2016 tot en met 2020 prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Zaanstad en gemeente Wormerland. In tabel 1.2 zijn deze schematisch weergegeven.

Tabel 1.2: Documenten opgaven in het werkgebied van Parteon

	2015	2016	2017	2018	2019
Zaanstad					
Woonvisie Verder met Zaans Mozaïek (2015)					
Raamovereenkomst 2016-2020					
Prestatieafspraken Zaanstad 2017					
Prestatieafspraken Zaanstad 2018					
Prestatieafspraken Zaanstad 2019					
Wormerland					
Woonvisie Wormerland 2017-2025					
Prestatieafspraken 2019					

Prestatieafspraken in gemeente Zaanstad

In Zaanstad gelden gezamenlijke prestatieafspraken voor Parteon, ZVH, Rochdale, Eigen Haard en Woonzorg Nederland. Sinds het begin van de visitatieperiode is er een set aan kaderafspraken (raamovereenkomst) tot aan 2020. Ter aanvulling en actualisatie daarvan zijn er jaarlijks nieuwe prestatieafspraken gemaakt. De thema's zijn gebaseerd op de woonvisie 'Verder met Zaans Mozaïek' en de prioriteiten die het ministerie van BZK in 2015 heeft gegeven voor de volkshuisvesting:

1. Voorraadontwikkeling, nieuwbouw en verkoop;
2. Betere benutting en betaalbaarheid;
3. Kwaliteit van de voorraad;
4. Wijkontwikkeling;
5. Langer zelfstandig wonen en urgenten.

In de jaren naar 2019 zijn de prestatieafspraken aanscherpt, met hogere ambities ten aanzien van de voorraad (nieuwbouw in plaats van handhaving bestaande kernvoorraad), het bevorderen van doorstroming (met name gericht op senioren) en verduurzaming. Zaanstad wil in 2030 - 2040 een klimaatneutrale stad zijn. Dat betekent gasloze nieuwbouw en het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad.

Prestatieafspraken in gemeente Wormerland

In de gemeente Wormerland zijn pas sinds 2019 prestatieafspraken van kracht waarbij Parteon betrokken is, samen met WormerWonen. De afspraken zijn ingedeeld volgens de vier gemeentelijke woonambities:

1. Voldoende mogelijkheden voor Wormerlandse inwoners om in de gemeente te kunnen (blijven) wonen:
 - Nieuwbouw
 - Investeren in vrije sector huur en koopwoningen
 - Verkoop en liberaliseren van huurwoningen
2. Een passende en betaalbare woningvoorraad:
 - Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
 - Huisvesten urgente doelgroepen
 - Voldoende beschutte verzorgde en beschermde woonvormen voor senioren en inwoners met een zorg- en/of ondersteuningsvraag.
 - Wonen met zorg en ouderenhuisvesting
3. Verhogen van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met behoud van het groene karakter en de identiteit van de gemeente:
 - Voornemens rond kwaliteit en energiezuinigheid
 - Gewenste inzet voor leefbaarheid

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

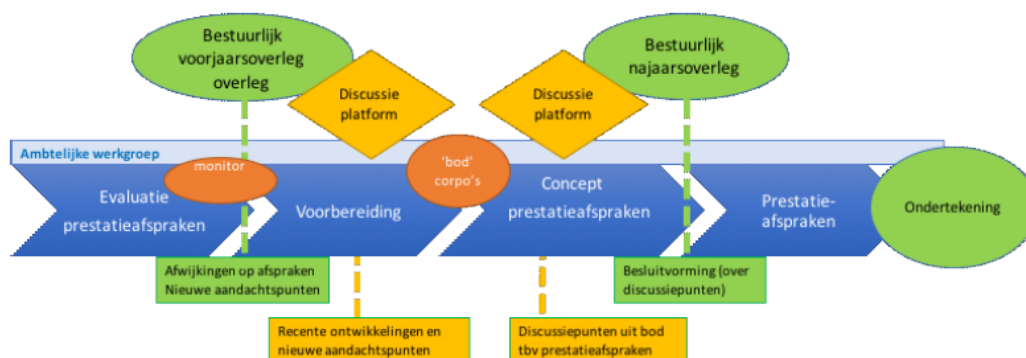
Proces van het komen tot prestatieafspraken

In Zaanstad zijn formeel zes corporaties en hun huurdersvertegenwoordiging betrokken bij het proces van de prestatieafspraken. Alhoewel zorginstellingen formeel geen onderdeel uitmaken van het proces, vind de visitatiecommissie het waardevol dat zij zijn betrokken in het proces en constructief een waardevolle bijdrage hebben geleverd. In Zaanstad heeft de gemeente de regierol, maar in overleg met de andere betrokkenen wordt het proces vormgegeven.

Het proces om tot prestatieafspraken te komen (figuur 1.1) loopt al gedurende de gehele visitatieperiode. De visitatiecommissie concludeert dat dit doeltreffend is ingericht, met voldoende

discussie – zowel ambtelijk als bestuurlijk – en evaluatie van de voorgaande prestatieafspraken aan het begin van het jaar. De evaluatie wordt gezamenlijk uitgevoerd aan de hand van een monitor van de prestatieafspraken en dient als input voor het jaarlijkse bod van de corporaties.

Figuur 1.1: Proces van de prestatieafspraken in de gemeente Zaanstad



Bron: prestatieafspraken 2019, gemeente Zaanstad, p. 35.

Uit de evaluatie is naar voren gekomen dat het proces weliswaar tot het gewenste resultaat leidt, maar ook intensief overleg vergt. Daarom is in 2019 bewust gekozen deze jaarlijkse cyclus te veranderen in een cyclus die meerjarige afspraken maakt. Dit vervangt een raamovereenkomst en jaarlijkse prestatieafspraken. De afspraken, ook over het proces, gelden voor 2020 en verder. Het nieuwe proces heeft als voordeel dat het proces efficiënter is geworden waardoor meer oog voor wat echt aandacht vraagt in bestuurlijke (bouw) overleggen mogelijk is. Als onderdeel van het nieuwe proces wordt ook anders met elkaar gediscussieerd. Onderwerpen waarover overeenstemming is worden zo kort mogelijk besproken en onderwerpen waar meer tijd voor nodig is worden in werkgroepverband opgepakt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de zogenoemde 'pressure cooker' aanpak, zodat de werkgroepen effectief werken. Tijdsbesteding voor het jaarlijks opstellen van nieuwe afspraken wordt ook door deze aanpak bespaard.

Het proces van de prestatieafspraken in Wormerland loopt pas sinds 2018, toen voor het eerst prestatieafspraken zijn gemaakt. In Wormerland vindt een soortgelijk proces plaats als in Zaanstad. Het bod wordt voor de zomer gedaan. WormerWonen neemt in Wormerland de leiding en de huurdersbelangenvereniging van Parteon wordt vertegenwoordigd door de HBV van WormerWonen. Er vinden eveneens twee overlegmomenten plaats.

Compleetheid van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken zijn in voldoende mate compleet. De prestatieafspraken zijn in beide gemeenten gebaseerd op de vigerende woonvisie en bevatten alle thema's uit deze visies.

Concreetheid en wederkerigheid van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie constateert dat de meeste opgaven concreet en SMART zijn geformuleerd. Ze zijn kwantitatief geformuleerd waar mogelijk, hetgeen met name goed gedaan is in de prestatieafspraken met de gemeente Wormerland. Het is tevens positief dat in beide gemeenten de afspraken nauwelijks tot geen intentie- of procesafspraken bevatten, maar daadwerkelijke prestatie indicatoren. Daarnaast zijn de prestatieafspraken voldoende wederkerig. Zowel de verantwoordelijkheid van de corporaties als de gemeente wordt benoemd en dit is duidelijk onderscheiden weergegeven.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie 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 de gemeente Zaanstad. 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 beoordelingen zijn gebaseerd op deelcijfers op de opgaven per thema, die terug te vinden zijn in de prestatietabel in bijlage 7. Tevens is in deze bijlage op sommige opgaven ook een meer uitgebreide toelichting te vinden dan opgenomen in onderstaande hoofdstuk.

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend. Door middeling van de cijfers ontstaan per thema cijfers op een decimaal nauwkeurig. Deze zijn aan het begin van de bespreking van een thema weergegeven.

1.5.1 Thema 1: Voorraadontwikkeling

6,8

De visitatiecommissie oordeelt dat Parteon ten aanzien van het thema voorraadontwikkeling, ruim voldoende heeft gepresteerd. Het toevoegen van voldoende nieuwbouwwoningen is minder succesvol verlopen dan gepland door externe ontwikkelingen, maar desondanks vertoont de voorraadontwikkeling van Parteon weer een positieve trend. Bovendien is de voorraadontwikkeling een gedeelde verantwoordelijkheid van de Zaanse corporaties, waardoor de totale kernvoorraad – conform opgave – op peil gebleven is.

Parteon heeft de kernvoorraad op peil gehouden

In de prestatieafspraken vanaf 2018 is bepaald dat de hoeveelheid sociale huurwoningen in Zaanstad ten minste op peil blijft. Deze opgave – maar ook andere – is in de prestatieafspraken verwoord als gezamenlijke opgave. De prestaties zijn dus door alle corporaties samen te leveren en er is onderlinge compensatie mogelijk in de voorraadontwikkeling. In voorgaande jaren zijn geen afspraken gemaakt over de kernvoorraad.

Het is Parteon gelukt om vanaf 2018 de voorraad sociale huurwoningen op peil te houden. De voorraad van Parteon is namelijk iets gegroeid ten opzichte van de beginsituatie in 2018. Sinds 2019 lukt het de corporatie weer om de woningvoorraad te laten toenemen. De toename komt door nieuwbouwproductie, en doordat Parteon in 2018 een aantal woningen (19) teruggekocht heeft die ooit met een terugkoopverplichting zijn verkocht.

Tabel 1.3: Ontwikkeling van de voorraad sociale huurwoningen in bezit van Parteon, per jaar

	2015	2016	2017	2018	2019
Aantal sociale huurwoningen (1 januari)	15.296	15.668	15.621	15.601	15.617
Opgave Parteon volgens prestatieafspraken	n.v.t.	-	-	15.611	15.629
Opgave corporaties samen volgens PA	n.v.t.	25.198	25.117	25.063	25.165
Aantal nieuwbouwwoningen opgeleverd	109	75	64	50	0
Opgave volgens prestatieafspraken	n.v.t.	123	81	0	45
Aantal woningen gesloopt	0	74	54	0	81
Opgave volgens prestatieafspraken	n.v.t.	-	-	0	70

Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de (gezamenlijke) opgave.

Parteon heeft nieuwbouwwoningen gerealiseerd

Parteon heeft gedurende de visitatieperiode 294 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd. In 2016 betrof het eengezinswoningen in de Wormervelden te Wormer en een aantal zelfbouwkavels (met plan) in de Rosmolenbuurt in Zaandam. In 2017 zijn aanvullend nog 51 koopwoningen opgeleverd; die maakten nog onderdeel uit van de laatste bouwplannen waarin ook ruimte was voor koopwoningen. De huidige nieuwbouwplannen van Parteon bestaan louter uit huurwoningen.

In 2018 zijn 50 nieuwe sociale huurwoningen in de Rosmolenwijk en de Russische buurt in Zaandam gerealiseerd (zie ook figuur 1.2), ter vervanging van gesloopte woningen die niet meer aan de bouwkundige eisen van deze tijd voldeden. De nieuwbouw sluit goed aan bij de sfeer en uitstraling van deze Zaanse karakterwijken.

Bovendien heeft Parteon aan het einde van 2019 tijdelijke units in de Rosmolenwijk geplaatst die in het eerste kwartaal van 2020 worden opgeleverd. Hierin worden jongeren met meer draagkracht gehuisvest samen met jongeren met een rugzakje. De ontwikkeling is reeds ingezet in 2017, aan de hand van een bijeenkomst met zorg- en welzijnspartijen en sociale wijkteams.

Parteon heeft gedurende de laatste vier jaar van de visitatieperiode minder woningen gerealiseerd dan beoogd was in de prestatieafspraken. Hierbij moet echter een kanttekening worden geplaatst. Het bleek gedurende de visitatieperiode lastig om de geplande nieuwbouwproductie te realiseren om meerdere redenen buiten de invloedssfeer van Parteon. Ten eerste speelde de stikstof-problematiek, die nieuwbouw onmogelijk heeft gemaakt. Daarnaast is de voorbereiding van de projecten tijdsintensief gebleken, en zijn de benodigde sloopwerkzaamheden geblokkeerd. In het nieuwe collegeakkoord van de gemeente Zaanstad is de sloop van woningen geblokkeerd vanwege de cultuurhistorische waarde. Dit speelde onder andere in de buurt Het Blok in Krommenie.

Figuur 1.2: Nieuwbouwwoningen (Kakesblok) in de Rosmolenwijk, opgeleverd in 2018



Bron: Parteon (2018)

1.5.2 Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Parteon ten aanzien van het thema passende en betaalbare woningvoorraad, goed heeft gepresteerd. De vrijkomende woningvoorraad van Parteon is relatief goed betaalbaar. De jaarlijkse huurverhoging is gematigd en er wordt bovendien gedifferentieerd in relatie tot de streefhuur, waardoor sommige huurders helemaal geen huurverhoging kregen in 2018 en 2019. Bovendien voert Parteon een zeer effectief beleid om woonfraude, huurachterstanden en huisuitzettingen terug te dringen.

De gemiddelde beoordeling bestaat uit meerdere scores met twee pluspunten, maar ook relatief veel scores met één pluspunt. Voor een gedetailleerde beoordeling van alle thema's wordt verwezen naar de Prestatietabel in bijlage 7.

Parteon heeft instrumenten ontwikkeld voor betere woningtoewijzing

Betere passendheid van woonruimte is een opgave in het werkgebied van Parteon. Het bevorderen van doorstroming hoort hiertoe en is zowel een Parteon speerpunt, als een gezamenlijke afspraak uit de prestatieafspraken. Parteon is bijvoorbeeld gestart met het in kaart laten brengen bij haar partners van alle mogelijkheden om doorstroming te bevorderen en zo te leren van elkaars ervaringen. Dit heeft geleid tot het in de praktijk toepassen van meerdere instrumenten.

Vooraf Woonwijs (illegaal bewoonde woningen komen vrij voor huurders die er wel recht op hebben) was succesvol. Van alle woningen die in 2017 zijn verhuurd, is ruim 7 procent vrijgekomen, als gevolg van het tegengaan van illegale verhuur. Parteon heeft een communicatietraject inclusief flyer en opgezet om de bewoners te stimuleren om frauduleuze praktijken te melden. De inzet van Parteon was echter op gericht meer dan alleen flyer. Er is de laatste jaren qua capaciteit fors ingezet op de aanpak van woonfraude. Parteon heeft in 2017 interventielogica ontwikkeld voor de aanpak van woonfraude. Deze doordachte, systematische aanpak heeft tot de volgende vrijkomen aantallen woningen per jaar geleid:

- 2016: 60
- 2017: 107
- 2018: 90
- 2019: 101

Het maatwerk voor senioren was eveneens succesvol en zorgde voor meer doorstroming. Er is een seniorenmakelaar aangesteld, die bemiddelt en begeleiding biedt bij de doorstroming van de senioren op de woningmarkt. In 2016 heeft de seniorenmakelaar 33 huurders definitief helpen verhuizen naar een andere passende en geschikte huurwoning. In 2017 waren dit er nog eens 32 en in 2018 groeide het aantal door naar 40 senioren. In 2019 werd de stijgende lijn doorgezet: 61 senioren stroomden door. De meeste huurders hebben een seniorenwoning gevonden in hun eigen woonplaats. Voor twee huurders is, vanwege de betaalbaarheid, de huurprijs aangepast. Extra diensten, zoals verhuishulp, waren in geen geval nodig. Wel zijn met het organiseren van huisbezoeken de mogelijke verhuishwensen, de mogelijkheden en bezwaren van senioren besproken. In alle gevallen leidde dit tot een goed vervolg en passende verhuizing. Nog altijd krijgt Parteon dagelijks aanvragen van senioren die naar een gelijkvloerse woning willen verhuizen. In 2019 is een doorstroomregeling voor sociale huurders ingezet bij verkoop vanaf het eerste kwartaal. Dit heeft als resultaat dat 17 woningen zijn verkocht aan huurders. Hiermee werd de doorstroming van scheefhuurders bevorderd.

Andere concepten die Parteon heeft gerealiseerd zijn woningruil (Huisje/Huisje – betere passendheid door woningruil via een woningruil-app) en tijdelijke 5-jaars-contracten voor jongeren, om hen te laten doorstromen.

Er zijn twee pluspunten toegekend: voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de grote inzet die Parteon heeft getoond om met innovatieve en doordachte aanpak de passendheid en doorstroming te verbeteren.

Parteon heeft conform de toewijzingsregels verhuurd

In Zaanstad heeft Parteon vanaf 2018 de opgave een gezonde verhouding tussen toewijzingen aan regulier woningzoekenden en kwetsbare woningzoekenden te realiseren. Een gezond evenwicht is in het kader van leefbaarheid belangrijk. Parteon heeft hiernaar gestreefd. Dit komt tot uiting in tabel 1.4 waaruit blijkt dat ruim de helft aan reguliere woningzoekenden is toegewezen en iets minder dan de helft aan urgenten of mensen die om andere redenen voorrang kregen.

Tabel 1.4: Toewijzingen per categorie

Soort toewijzing	2018	2019
Toewijzingen aan reguliere woningzoekenden	54%	55%
Toewijzing aan urgenten of voorrang hebbenden	46%	45%
Toewijzingen aan mensen met een inkomen tot aan de inkomensgrens voor huurtoeslag	80%	94%
Passend toewijzen	98%	100%
Bereikbaarheid aanbod	76%	88%

Ook in relatie tot de regels voor passend toewijzen en de inkomenstoets heeft Parteon ruim voldoende gepresteerd blijkt uit tabel 1.4. Het vrijkomende aanbod was bovendien bereikbaar: 76 tot 88% (wisselend per jaar) had een huur onder de tweede aftoppingsgrens. Parteon heeft hiertoe afgezien van mogelijkheden de huur te verhogen bij mutatie.

Er zijn twee pluspunten toegekend, voor het volledig voldoen aan de opgave (passendheid) en voor de aandacht voor de bereikbaarheid van het vrijkomende aanbod.

Parteon heeft gematigde huurverhoging doorgevoerd

De opgave was het toepassen van een gematigde huurverhoging. Parteon heeft gedurende de visitatieperiode geen gebruik gemaakt van de maximale ruimte voor huurverhoging. Bovendien kunnen bepaalde huishoudens (minima met kinderen en AOW-gerechtigden) een aanvraag doen voor bevriezing van de huurprijs. De gemiddelde huurverhogingen waren tussen 2016 en 2019 achtereenvolgens 0,3%; 0,54%; 1,01% en 1,5%.

Parteon heeft alleen scheefhuurders een aanvullende huurverhoging gegeven. Daarmee wordt gedifferentieerd. De huurverhoging wordt in relatie tot de streefhuur gezien. In 2018 en 2019 werden drie categorieën van huurverhogingen gehanteerd:

Tabel 1.5: Huurverhogingen per categorie sinds 2018

Jaar	Categorie	Huurverhoging	Effect op
2018	Klein	+ 0,8 %	1,5 % van de huurders
	Groter	+ 1,4 %	60,9 % van de huurders
	Groot	+ 2,0 %	7,9 % van de huurders
2019	Klein	+ 1,1 %	1,3 % van de huurders
	Groter	+ 1,7 %	40,7 % van de huurders
	Groot	+ 2,3 %	29,4 % van de huurders

Bovendien werd de huur na huurverhoging afgetopt wordt op de streefhuur. In 2018 kregen hierdoor bijvoorbeeld 2.467 woningen *geen* huurverhoging. Door het aftoppen op de streefhuur kregen 153 woningen een *lagere* huurverhoging. In 2019 kregen 1.783 woningen geen huurverhoging. Het huurbeleid in 2019 is in gezamenlijkheid met de HBV ontwikkeld en op basis van het Zaans overleg.

Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor het differentiëren binnen het gematigde huurbeleid.

Parteon heeft zich ingespannen om betalingsproblemen te voorkomen

De afdeling Incasso van Parteon voert een preventief incassobeleid en spant zich zo veel mogelijk in om huurders die een huurachterstand hebben, een oplossing te bieden.

In 2018 nam de totale huurachterstand over 2018 af met € 200.000. Dit komt door een aantal factoren. Ten eerste is het verantwoordelijke team van Parteon op sterkte gebracht en zorgt de nieuwe gebiedsindeling ervoor dat de medewerkers de klanten beter kennen zodat ze sneller en effectiever kunnen handelen. Ten tweede is Parteon actief bezig geweest met vroege signalering, met onder andere huisbezoeken en door samen te werken met de complexbeheerders en de Sociale Wijkteams. Tot slot heeft men gewerkt aan het opschonen van de deurwaardersportefeuille en incasseren van achterstanden bij vertrokken huurders. In 2019 heeft Parteon dit beleid voortgezet en was er een eenmalige actie om zoveel mogelijk huurders te laten overstappen naar automatische betaling. Daardoor is de totale huurachterstand verder gedaald, met 9%. Bovendien waren er vrijwel geen huisuitzettingen.

De gemiddelde huurachterstand van Parteon is zeer laag; daarmee heeft de corporatie een nummer 2 positie in Nederland (n.a.v. betalingsachterstanden in Q4-2019). Daarbij moet ook worden opgemerkt dat het gemiddelde inkomen in het werkgebied lager ligt dan het landelijke gemiddelde.

Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de extra inspanningen voor het verlagen van de totale huurachterstand, die relatief laag is.

1.5.3 *Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad*

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Parteon ten aanzien van het thema kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad, goed heeft gepresteerd. Een deel van de portefeuille van Parteon wordt bedreigd door slechte funderingen, maar de corporatie pakt het herstel daarvan voortvarend op. Omdat vanwege cultuurhistorische waarde veel panden behouden worden in plaats van gesloopt, werkt dit ook door in de zogenoemde onrendabele toppen die Parteon neemt. Parteon heeft ook op het vlak van verduurzaming stappen gezet. Belangrijk hiervoor was de samenwerking met Urgenda, die de corporatie veel expertise heeft opgeleverd voor het verder verduurzamen van de portefeuille.

De gemiddelde beoordeling bestaat uit meerdere scores met twee pluspunten, maar ook relatief veel scores met één pluspunt. Voor een gedetailleerde beoordeling van alle thema's wordt verwezen naar de Prestatietabel in bijlage 7.

Parteon heeft via onderhoud de woningkwaliteit verbeterd

Er zijn jaarlijks meer woningen projectmatig verbeterd dan van tevoren gepland. In 2017 zijn 436 woningen opgeleverd na projectmatig onderhoud. Het betreft veel hoogbouwrenovaties in de wijk Poelenburg en in Wormerveer. Dit in combinatie met verbeteringen aan de wegen en de uitstraling van de openbare ruimte. In 2018 is bij nog eens 127 woningen projectmatig onderhoud voltooid. Nu

lag de focus vooral op de vooroorlogse woningen met funderings-problematiek. In 2019 is projectmatig onderhoud uitgevoerd voor het complex aan de Viool-/Kerkstraat in Wormerveer. Dit bestond uit een aanpak van het casco en het vervangen de keuken, badkamer en het toilet bij 10 van de 24 woningen.

In totaal moest Parteon in 2017 bij 308 woningen onderhoud uitvoeren. Dit zijn er 436 geworden. In 2018 en 2019 gezamenlijk hebben 151 projectmatig onderhoud gekregen. Dit is nagenoeg het afgesproken aantal van 154

Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de extra aangepakte woningen (meer dan de opgave) in de visitatieperiode.

Parteon werkt gestructureerd aan funderingsherstel

Van bijzonder belang is het funderingsherstel dat Parteon heeft uitgevoerd bij tientallen woningen. Woningen in het gebied gebouwd voor 1970 hebben vaak een fundering die in slechte staat is. Daarom heeft Parteon jaarlijks funderingsherstel uitgevoerd. In totaal is bij 177 woningen de fundering hersteld.

Daarnaast werkt Parteon aan toekomstig herstel van meer funderingen. Bijvoorbeeld in de Zeeheldenbuurt in Wormerveer waar er funderingsproblemen zijn bij 178 woningen. Hier werkte Parteon met de gemeente, particuliere huiseigenaren en de bewonerscommissie aan een oplossing. Aanvankelijk was het plan van Parteon en gemeente Zaanstad over te gaan op funderingsherstel. In de loop van 2018 is, na consultatie van alle betrokkenen, besloten de buurt te vernieuwen. Hiervoor is op 6 februari 2019 een Gezamenlijke Verklaring getekend, waarin Parteon, gemeente en bewoners samen afspraken hebben gemaakt. Deze uitgangspunten hebben geleid tot een plan waarvan het motto is 'sloop nieuwbouw waar het kan en renovatie waar het moet'. Eind 2019 heeft Parteon met de gemeente ook een voorstel aan de particuliere eigenaren gedaan. Het voorstel bestaat uit een financiële bijdrage in herstelkosten van de fundering en de kosten voor sanering. Er gelden daarbij een aantal voorwaarden. De partijen verwachten rond april 2020 daar duidelijkheid over te hebben zodat het herstel van de fundering en sanering kan starten en woningen van Parteon gerenoveerd kunnen worden.

Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor het aanvullend zoeken naar een oplossing voor de particuliere woningen.

Parteon heeft woningen verduurzaamd

In 2017 heeft Parteon 760 woningen energiezuiniger gemaakt waardoor er een energie-labelsprong plaatvond. Het plaatsen van zonnepanelen is niet gerealiseerd, door weerstand van de bewoners van de beoogde woningen. Door die weerstand (gerelateerd aan de financiële draagkracht van de bewoners) is ook het beoogde aantal woningen in 2017 niet behaald. Bovendien moet benadrukt worden dat het woningbezit van Parteon van oudsher lastig is: divers en relatief oud. Hierdoor heeft Parteon veel geïnvesteerd in basiskwaliteit (zie ook onderdeel 'onderhoud').

In 2018 heeft Parteon van 1.180 woningen het energielabel verbeterd. Parteon heeft de labelsprongen bereikt door tijdens renovatie- en onderhoudsprojecten energiebesparende maatregelen mee te nemen. Voorbeelden hiervan zijn: het aanbrengen van vloerisolatie, gevelisolatie, dakisolatie en het verbeteren van de installaties in de woningen. De wijk Peldersveld is bovendien aangesloten op het warmtenet en gasloos gemaakt.

In 2019 zijn de genoemde verduurzamingsmaatregelen voortgezet. Daarnaast zijn woningen waarvan de geldigheid van het label verstreek, opnieuw gelabeld. Het resultaat is dat bij 1.634

woningen het label is verbeterd en bij 650 woningen het label is verslechterd. Labels kunnen verslechteren omdat er scherpere eisen gelden dan 10 jaar geleden bij een eerdere opname. Per saldo heeft Parteon in 2019 de woningvoorraad met 984 woningen verbeterd. De gemiddelde energie index van de woningen was 1,70 (in 2018 1,73). Dat staat gelijk aan een gemiddelde energieprestatie indicator label C.

Parteon heeft inmiddels de visie verlegd naar het klimaatneutraal maken van de woningen voor 2050. Parteon werkt hiervoor samen met Stichting Urgenda en haar initiatief Thuisbaas. De aanpak van 200 woningen is onderdeel van de verduurzamingsambitie waarmee Parteon in 2019 aan de slag ging. Na de eerste 3 woningen in 2018 heeft Parteon met aannemer Thuisbaas in 2019 nog eens 15 woningen opgeleverd. Inmiddels heeft Parteon de expertise zelf in huis en is het initiatief voortgezet onder de naam Opgewekt Wonen. In 2019 zijn volgens deze aanpak in totaal 19 woningen aangepakt.

Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.4 Thema 4: Wijkontwikkeling

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Parteon ten aanzien van het thema wijkontwikkeling, ruim voldoende heeft gepresteerd. Met name Poelenburg vereiste aandacht, maar ook in andere wijken is aan wijkontwikkeling gewerkt, zoals in de Russische buurt. Via complexbeheerplannen is gewerkt aan sociaal beheer, complexbeheer en aanpak van woonfraude.

Parteon heeft ingezet op verbetering van de leefbaarheid

Sinds 2016 heeft Parteon haar beleid ten aanzien van leefbaarheid licht gewijzigd. De corporatie heeft een gebiedsindeling geïntroduceerd, waarop de complexbeheerplannen aansluiten. De gebiedsindeling bestaat uit Noord-Midden-Zuid. Parteon heeft in haar leefbaarheidsbeleid ingezet op onder meer complexbeheer, sociaal beheer en aanpak van woonfraude.

Voor complexbeheer maakt Parteon onderscheid in aandachtscomplexen (rood), reguliere complexen 'plus' (oranje) en regulier complexen (groen). De meeste inzet gaat naar complexbeheerders in de aandachtscomplexen. In reguliere complexen die helemaal schoon, veilig en heel zijn, wordt nog geen afscheid genomen van de complexbeheerder. In principe heeft zo'n complex geen beheerder meer nodig, maar bewoners waarderen de aanwezigheid van de complexbeheerder en het zijn relatief kleine uurcontracten.

Ondersteund door procesoptimalisatie zijn de consultants Sociaal Beheer van Parteon efficiënter aan het werk gegaan. Elke consultant heeft in een eigen gebied wooncomplexen toegewezen gekregen waarin hij verantwoordelijk is voor het hele proces. De consultants Sociaal Beheer behandelen de zwaardere en complexere overlastzaken. De lichtere burenoverlast gaat in eerste instantie naar Beter Buren Buurtbemiddeling of naar de Sociaal Wijkteams. De nieuwe gerichte aanpak heeft zich inmiddels overtuigend bewezen. Doordat elke consultant zijn gebied heeft, leert hij de klanten en de opgaven in het gebied goed kennen.

Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

Parteon heeft bijgedragen aan het Actieplan Poelenburg & Peldersveld

De opgave in Zaanstad is om aan diversiteit in de wijken te werken. Er is in de prestatieafspraken een bandbreedte voor het aandeel sociale huurwoningen per wijk vastgesteld: tussen de 15% en 50%. Parteon voldoet hier over het algemeen ruim aan. Alleen in de Rosmolenwijk, Peldersveld en met name Poelenburg lag het aandeel sociale huurwoningen hoger dan 50%. In de twee

laatstgenoemde wijken heeft Parteon bijgedragen aan het actieplan wat opgesteld is. De speerpunten zijn het tegengaan van woonfraude, vergroten van de diversiteit, community based werken, bestrijding van vuiloverlast en hulp aan huurders met maatschappelijke en financiële problemen.

In Poelenburg moet in het bijzonder benoemd worden dat de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek (Rotterdamwet) van kracht geworden is. Parteon geeft daarmee kandidaat-huurders voorrang indien er voldaan wordt aan het volgende profiel: werkzaam bij maatschappelijke organisatie, overheid, in de zorg of onderwijs; inkomen uit werk (commercieel), studiefinanciering of AOW; een startkwalificatie (tenminste 2 jaar MBO of diploma HAVO/VWO). Hiermee wordt gepoogd de diversiteit in de wijk te vergroten.

Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

1.5.5 Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

6,8

De visitatiecommissie oordeelt dat Parteon ten aanzien van thema wonen en zorg en urgenten, ruim voldoende heeft gepresteerd. Er is onder meer bijgedragen aan het langer thuis laten wonen van ouderen. Tevens zijn andere urgenten gehuisvest zoals statushouders en urgenten met regionale en lokale urgentiegronden.

Parteon heeft bijgedragen aan langer zelfstandig wonen

Om senioren langer zelfstandig te kunnen laten wonen, heeft Parteon maatregelen getroffen, al dan niet in samenwerking met zorgorganisatie Eveen en de gemeente Zaanstad.

Op 11 maart 2017 werd het vernieuwde Verzorgd Wonen complex Westerwating in Zaandam geopend. Hier kunnen ouderen zelfstandig bij elkaar wonen met het gemak van thuiszorg en ondersteunende diensten dichtbij. Eveen, gemeente Zaanstad en Parteon hebben in 2016 intensief samengewerkt aan de omvorming van het voormalig verzorgingshuis Westerwating naar een Verzorgd Wonen locatie. Parteon heeft in de appartementen de keukens en badkamervloeren vernieuwd en de noodzakelijke brandveiligheids-maatregelen getroffen. De entree is omgebouwd tot een moderne, gezellige ruimte met bar en het restaurant is vernieuwd. Met Verzorgd Wonen beschikken de bewoners over een eigen appartement, in de nabijheid van andere ouderen, met gezelligheid, zorg en ondersteuning. In het complex bevindt zich namelijk een kapper, pedicure, fysio- en ergotherapeut, prikpost en audicien/opticien. Bewoners ontmoeten elkaar in het restaurant en tijdens diverse activiteiten. Voor Parteon betekent Verzorgd Wonen een toevoeging van 75 zelfstandige woningen (voorheen zorgwoningen), waarmee de corporatie inspeelt op de ontwikkeling van langer zelfstandig wonen. In 2018 is de (brand-)veiligheid in seniorencomplex Lambert Melisz Westzaan vergroot. Er zijn een nieuwe brandmeldinstallatie en rookmelders in de appartementen geplaatst en een nieuw toegangssysteem voor zorg en bezoek. Hiermee is voor 94 woningen de basis voor langer zelfstandig wonen gerealiseerd. In 2019 is in een aantal seniorencomplexen de toegankelijkheid vergroot, door het realiseren van stallingen voor scootmobielen.

Bovendien heeft Parteon in samenwerking met de gemeente Zaanstad het Programma Comfortabel Wonen en dementievoorlichting ontwikkeld. In samenwerking met Stichting Alzheimer worden sinds 2019 in een aantal seniorencomplexen op aanvraag van bewoners voorlichtingen georganiseerd over wonen en leven met dementie. Daarnaast heeft Parteon in 2019 meegewerkt aan een voorlichtingsboekje van de gemeente Zaanstad over langer zelfstandig wonen. Ook is Parteon deelnemer aan de Strategische Agenda ouder worden Zaanstad en meerjarenprogramma. De gemeente Zaanstad organiseert wijk sessies met bewoners. Parteon is vaste deelnemer en soms medeorganisator.

Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de deelname aan de Strategische Agenda ouder worden Zaanstad en meerjarenprogramma.

Parteon heeft urgenten gehuisvest

Parteon heeft jaarlijks meerdere soorten urgenten gehuisvest. In de eerste plaats zoals wettelijk bepaald statushouders (tabel 1.5). Het huisvesten van statushouders is in de Zaanse prestatieafspraken een gezamenlijke opgave voor de corporaties.

Tabel 1.6: Aantal door Parteon gehuisveste statushouders per jaar

Aantal	2015	2016	2017	2018	2019
Zaanstad: gehuisveste statushouders	45	58	39	31	32
Wormerland: gehuisveste statushouders	0	0	0	0	0

Naast wettelijk bepaalde huisvesting van urgente doelgroepen zorgt Parteon voor huisvesting van urgenten op regionale en lokale urgentiegronden (sociaal-medische urgentie en mensen die uitstromen uit een instelling). Deze groep mag volgens de prestatieafspraken maximaal 50% deel uitmaken in de toewijzingen. Het aandeel varieerde in werkelijkheid tussen 41 en 51 procent.

Parteon voert sinds 2019 met partners ook de eind 2018 opgestelde werkafspraken 'Thuis in de wijk' uit. Deze samenwerkingsafspraken heeft zij samen met de gemeente Zaanstad, zorgaanbieders, collega-corporaties en de huurdersorganisaties gemaakt om huurders te ondersteunen in het zelfstandig wonen, met oog voor burens en omwonenden. Het betreft huurders die vanuit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen direct worden bemiddeld naar een sociale huurwoning en hiervoor een uitstroomurgentie hebben.

Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.

Parteon heeft gedurende de visitatieperiode geen time-out woningen beschikbaar gesteld, ondanks dat dit een lokale opgave was in Zaanstad. Hiervoor is een minpunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

Parteon heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in een ondernemingsplan.

Koersplan 2016-2020

In het koersplan schetst Parteon haar ambities op zeer heldere wijze. Die worden in de samenvatting als volgt verwoord:

"In het verlengde van het rijksbeleid en de gemeentelijke woonvisie kiezen wij er in de eerste plaats voor de huurders te helpen die dat het meest nodig hebben. We houden het aantal sociale woningen op peil, houden de huren betaalbaar en investeren fors in de kwaliteit van woningen. Dat doen we door achterstallig onderhoud weg te werken en woningen beter te isoleren, waardoor energielasten dalen. Ook pakken we asbest- en funderingsproblematiek aan. Extra aandacht gaat uit naar de veranderende, toenemende zorgvraag onder onze huurders, die steeds langer thuis blijven wonen. Parteon wil een eigentijdse corporatie zijn, een organisatie op hoog professioneel niveau. We leggen de lat hoog en investeren de komende periode veel om onze prestaties te verbeteren."

Het koersplan begint met een trendanalyse ten aanzien van wonen, zorg, duurzaamheid en de eigen organisatie. Die is vervolgens vertaald naar een missie en visie, en ambities. Er zijn vier ambities ten aanzien van wonen geformuleerd:

- Voldoende betaalbare woningen beschikbaar:
 - De voorraad sociale huurwoningen van Parteon blijft op peil;
 - van de woningen die vrijkomen, heeft twee derde een huur onder de aftoppingsgrens, zodat deze verhuurd kunnen worden aan huurders met recht op huurtoeslag;
- Voldoende woningen voor huurders met een zorgbehoefte;
- De leefbaarheid van complexen is minimaal een voldoende;
- Een duurzame woningvoorraad, zonder onderhoudsachterstanden.

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 hoogte van het ambitieniveau en de aandacht die Parteon geeft aan het gestructureerd ophalen van de opgaven en haar ambities hierop goed te laten aansluiten door frequente actualisering van de ambities.

De visitatiecommissie constateert dat de ambities van Parteon goed aansluiten bij de lokale opgaven. Voor het koersplan heeft Parteon een aantal informatiebronnen gebruikt. Dat zijn de vorige visitatie, door Parteon gevoerde gesprekken met belanghebbenden, vier sessies met de medewerkers van Parteon over trends en ontwikkelingen en passende ambities voor de corporatie en een enquête onder de huurders over de prioriteiten die zij zagen voor het koersplan. Tevens is gebruik gemaakt van de Woonvisie van Zaanstad en de brief met Rijksprioriteiten van toenmalig minister Blok uit 2015.

Parteon werkt gestructureerd aan het actualiseren van de ambities

De visitatiecommissie vindt het positief dat Parteon niet alleen vierjaarlijks onderzoek deed onder belanghebbenden als het koersplan herijkt moet worden, maar juist regelmatig voeling bleef houden met de lokale context. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de deelname van de corporatie aan de jaarlijkse Woondialoog in Zaanstad, waar zij met collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, ambtenaren en wethouder, Maak Zaanstad, makelaars en huurders samenkomt en spreekt over de meest urgente thema's op de Zaanse woningmarkt. Daarnaast bleef Parteon haar huurders bevragen, bijvoorbeeld met een enquête over de verbetering van de woningtoewijzing en voorrangregels.

Het gevolg is dan ook dat Parteon haar ambities regelmatig heeft geactualiseerd om ze beter te laten passen bij de lokale en landelijke opgaven. Parteon maakt jaarlijks nieuwe zogenaamde organisatiejaarplannen (OJP's). Vanaf 2018 zijn er stevigere ambities gemaakt ten aanzien van de omvang van het bezit en het klimaatneutraal maken van de woningen in plaats van sturen op gemiddeld energielabel B.

Parteon heeft een hoog ambitieniveau

Parteon hanteert in de ogen van de visitatiecommissie ook een hoog ambitieniveau dat op meerdere punten uitsteekt boven hetgeen in de prestatieafspraken is bepaald. Dit speelt bijvoorbeeld bij de ambities rondom de voorraadontwikkeling waar Parteon deze laat groeien en de afspraak gaat over op peil houden. Ook ten aanzien van verduurzaming legt Parteon de lat hoog door het naar gemiddeld label B streven niet ambitieus genoeg te vinden. Een ander voorbeeld zijn de hoge ambities rond het verhelpen van de funderingsproblemen.

Er zijn twee pluspunten toegekend voor het aansluiten van de ambities op de opgaven, de manieren waarop Parteon informatie over de opgaven ophaalt en blijft ophalen voor het frequent actualiseren van de ambities. Hierdoor wordt geborgd dat de ambities goed aansluiten op de opgaven. Ook hanteert Parteon een hoog ambitieniveau.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Parteon 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 Parteon, 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 gemeenten 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

Gesproken is met het Huurdersplatform Parteon en de vertegenwoordigers van twee bewonerscommissies. Tevens is gesproken met de wethouders Wonen van de gemeente Zaanstad en Wormerland, en beleidsmedewerkers Wonen van beide gemeenten. Het visitatiestelsel schrijft voor dat de gesprekken met de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten in het werkgebied via persoonlijke face-to-face gesprekken moeten worden gevoerd. Vanwege de beperkingen als gevolg van het Corona-virus is in overleg met de SVWN besloten deze gesprekken middels elektronische hulpmiddelen met beeldverbinding zoals Skype of Microsoft Teams uit te voeren. Ook zijn de betrokkenen uitgebreid in de gelegenheid gesteld te reageren op het gespreksverslag zodat eventuele nuancerings of opmerkingen konden worden meegegeven.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd via telefoon of MS Teams. Het gaat hierbij om collega-corporaties, de politie, enkele zorg- en welzijnsinstellingen en diverse maatschappelijke instanties die zich bijvoorbeeld bezighouden met duurzaamheid en kwetsbare groepen.

In bijlage 3 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

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 (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.

Figuur 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Thema	Huurders	Gemeenten	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Voorraadontwikkeling	7,0	6,8	7,3	7,0
Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad	4,5	8,3	8,0	6,9
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad	5,5	8,0	7,8	7,1
Thema 4: wijkontwikkeling	5,0	6,0	7,2	6,1
Thema 5: Wonen en zorg en urgenten	7,0	7,3	7,2	7,2
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,3	7,3	7,8	7,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	6,0	7,0	7,9	7,0
Gemiddeld				7,1

Thema 1: Voorraadontwikkeling

Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad

Thema 4: Wijkontwikkeling

Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

Thema 1: Voorraadontwikkeling

7,0 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van voorraadontwikkeling met een 'ruim voldoende'. Parteon wil uitbreiden en heeft die ambitie ook versterkt gedurende de visitatieperiode. De verwezenlijking hiervan is lastig gebleken door meerdere omstandigheden.

Huurders

Het huurdersplatform geeft aan dat Parteon zich voldoende inzet voor het realiseren van nieuwbouw. Parteon heeft hiertoe in de raamovereenkomst en de prestatieafspraken afspraken gemaakt over de omvang van de woningvoorraad. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat hoewel Parteon wil investeren in het uitbreiden van de woningvoorraad, verschillende omstandigheden ervoor gezorgd hebben dat de nieuwbouw achter is gebleven. Omdat deze voor een deel buiten de invloedssfeer van Parteon vallen, zoals verminderde financiële mogelijkheden door de verhuurdersheffing, is daar begrip voor.

Gemeenten

De gemeente Zaanstad en Wormerland verschillen in hun beoordeling van de voorraadontwikkeling. Gemeente Zaanstad geeft aan dat Parteon meer zou kunnen doen aan het realiseren van nieuwbouw. Parteon heeft weinig eigen grondposities en heeft een BV gericht op ontwikkeling opgeheven, hetgeen niet bijdraagt aan het realiseren van nieuwbouw. De gemeente geeft aan dat de aandacht van Parteon meer lijkt te liggen bij het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad. Daarnaast kijkt Parteon meer dan eens naar de gemeente, onder andere voor het aanpassen van parkeernormen, het borgen van een sociaal deel in nieuwbouwprojecten of het aanbieden van grond tegen een sociale grondprijs. De gemeente vindt dat Parteon zelf eveneens een verantwoordelijkheid heeft, bijvoorbeeld ten aanzien van het acquireren van grondposities.

De gemeente Zaanstad ziet daarnaast dat een aantal nieuwbouwprojecten (nog) niet van de grond komt, zoals de ontwikkeling van de Overtuinen en de centrumontwikkeling van Westerkoog. De gemeente begrijpt dat met name binnenstedelijke ontwikkelingen een lange(re) doorlooptijd kennen, maar de gemeente heeft de indruk dat de aandacht voor de interne organisatie en de invoering van de herziene Woningwet ervoor heeft gezorgd dat er een tijd minder aandacht is geweest voor nieuwbouw. De gemeente is van mening dat daardoor een aantal jaren verloren zijn gegaan. De gemeente ziet dat er inmiddels een positieve beweging op gang is gebracht met nieuwe acquisities en verwervingen. Het resultaat tot op heden is echter onvoldoende.

Gemeente Wormerland is daarentegen van mening dat Parteon proactief zoekt naar mogelijkheden om nieuwbouw te realiseren. Parteon realiseert in Wormerland 44 NOM-woningen (project Wormervelden). Parteon maakt met dit project de verwachtingen van de gemeente waar.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden constateren dat de prestaties van Parteon in relatie tot de kernvoorraad achter zijn gebleven ten opzichte van de ambities van Parteon gedurende de visitatieperiode. De corporatie had volgens de overige belanghebbenden wel de juiste ambities om uit te breiden, maar zij werd door omstandigheden gehinderd om die waar te maken. Dit is met name gerelateerd aan de visie van de gemeente Zaanstad op cultuurhistorisch erfgoed en het feit dat Parteon weinig eigen grondposities bezit.

Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

6,9 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van passende en betaalbare woningvoorraad met een voldoende. De gemeente en overige belanghebbenden zijn positief over de betaalbaarheid bij Parteon, maar de huurdersvertegenwoordiging is kritisch over het beleid ten aanzien van de huurverhoging.

Huurders

Het huurdersplatform is niet tevreden over de inzet voor betaalbaarheid de laatste jaren en oordeelt dat de betaalbaarheid van de woningvoorraad voor de toekomst een zorg is. Parteon rekent weliswaar een huurverhoging door in overeenstemming met de wet- en regelgeving en de richtlijnen, maar maakt hierdoor wel een minder sociale keuze. De huurprijzen worden immers steeds meer naar de streefhuur verhoogd.

Het huurdersplatform zou bij voorkeur zien dat er tevens naar de mogelijkheden van de huurders wordt gekeken, want het betalen van de huurprijs wordt voor huurders steeds meer een probleem. De indruk bestaat dat Parteon zich onvoldoende inzet voor de betaalbaarheid. Deze indruk bestaat omdat ook huurders met een bijstandsuitkering een huurverhoging krijgen. Het wordt voor deze groep dan steeds moeilijker om rond te komen omdat de woonquote zich beweegt richting een derde van het inkomen.

Ook merkt men op dat nieuwbouwwoningen door de eisen van de huidige tijd (bijvoorbeeld ten aanzien van duurzaamheid) steeds duurder worden. Om deze reden vraagt het huurdersplatform zich af of de nieuwbouwwoningen daadwerkelijk betaalbaar zullen zijn. Positief is dat Parteon samen met het HPP het woonakkoord heeft omarmt en dit recentelijk heeft vertaald in ruimte voor huurbevrozing en verlaging.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat aan dat Parteon voor wat betreft de betaalbaarheid voldoet aan de wettelijke kaders die zijn meegegeven. Parteon levert samen met collega-corporaties maatwerk

voor huurders die minder dan 120% van de bijstandsnorm verdienen. Deze huurders hebben een brief gekregen waarin huurbevrozing is gegarandeerd. Daarnaast heeft de gemeente Zaanstad met Parteon en andere corporaties een convenant 'Voorkomen betalingsachterstanden' opgesteld. Parteon zet proactief in op het voorkomen van betalingsachterstanden. Ook voert Parteon energiebesparende maatregelen door in het belang van de betaalbaarheid.

Voor de toekomst zou de gemeente Zaanstad bij voorkeur zien dat Parteon tevens aandacht heeft voor senioren die doorstromen of door willen stromen maar worden geconfronteerd met een huursprong. De ambitie zou moeten zijn om de betreffende doelgroep tegemoet te komen om zodoende de doorstroming te bevorderen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Parteon zich inzet voor betaalbaar wonen. Parteon heeft het sociaal huurakkoord ondertekend en neemt betaalbaarheid heel serieus. De corporatie heeft ook de toewijzing en aandacht voor verschillende doelgroepen op orde. Er is een voorbeeldig strategisch voorraadbeleid per doelgroep uitgewerkt. Eén overige belanghebbende merkt op dat Parteon kiest voor een bescheiden huurverhoging, maar vraagt zich af of dat de juiste keuze is. Parteon redeneert vanuit de zittende huurder, maar misschien is het wenselijker als er meer gedaan kan worden in de beschikbaarheid voor de toekomstige huurders.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad

7,1 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met een 'ruim voldoende'. Parteon heeft een hoogwaardig verduurzamingsbeleid uitgewerkt en heeft samenwerking met ketenpartners gezocht om zo innovatief mogelijk te zijn. Ook heeft Parteon zich ingespannen om een basiskwaliteit te garanderen, bijvoorbeeld met het funderingsherstel.

Huurders

Het huurdersplatform geeft aan dat Parteon in de voorbije periode actief is in het renoveren en verduurzamen van woningen en een inhaalslag maakt. Parteon heeft verschillende plannen voor het verbeteren van de kwaliteit van de woningen. Indien verder terug wordt gekeken, dan blijven de prestaties achter. Het huurdersplatform geeft daarnaast aan dat de nacontrole bij onderhoud en renovatie beperkt is.

Het huurdersplatform geeft aan dat onderhoud wordt gepleegd, maar dat op grotere schaal verduurzamen nog niet wordt gedaan. Het huurdersplatform ziet niet heel veel terug van de prestaties van Parteon. Het huurdersplatform heeft woningen bezocht die zijn of worden verduurzaamd, waarbij bijvoorbeeld zonnepanelen zijn geplaatst en warmte-koudeopslag (WKO) wordt toegepast. Parteon kiest bij nieuwbouw voor de duurzame oplossingen, hetgeen wordt gewaardeerd door het Huurdersplatform.

De bewonerscommissies geven een verschillend oordeel over de kwaliteit van de woningen en de inzet voor duurzaamheid. Een commissie is tevreden en de ander juist niet. De ontevreden bewonerscommissie geeft aan dat Parteon het onderhoud uitbesteed en hierdoor op afstand staat ten aanzien van de kwaliteit van het uitgevoerde werk. Recentelijk is er wel verbetering en komt men zelf vaker kijken. Wat ook opvalt is dat Parteon erg inzet op duurzaamheid, maar dat investeren in de kwaliteit van de woningen op punten die voor de bewoners ook belangrijk zijn achterblijft. Zeker als het gaat om zaken die het gevoel van veiligheid raken is dat belangrijk. Bijvoorbeeld ten aanzien van de toegangsdeuren en het verbeteren van de intercom door het toevoegen van een videoverbinding.

De tevreden bewonerscommissie geeft aan dat de staat van onderhoud goed is en dat Parteon in het woningcomplex het dak heeft vervangen en kozijnen geschilderd. Het woonplezier is daarmee eveneens verhoogd. In het voorjaarsoverleg met de bewonerscommissie is ook gesproken over het plaatsen van zonnepanelen, hetgeen mee moet worden genomen in de begrotingen van planmatig onderhoud van de toekomst. Parteon is welwillend om te investeren in de duurzaamheid van de woningvoorraad.

Gemeenten

De gemeente Zaanstad geeft aan dat Parteon een inhaalslag aan het maken is voor wat betreft de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad. De gemeente wijst daarbij op de relatief forse aantallen oudere woningvoorraad van Parteon in verhouding met andere corporaties, waardoor de opgave omvangrijk is. De gemeente Zaanstad is tevreden over de prestaties die Parteon inmiddels levert. Parteon is aan pionieren voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad en de samenwerking met Urgenda en andere ketenpartners. De woningen die reeds worden aangepakt zijn vooruitstrevend qua aanpak en vernieuwend.

De gemeente Wormerland voegt hieraan toe dat de nieuwbouw die Parteon realiseert, van hoge kwaliteit is.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden prijzen de ambities van Parteon ten aanzien van verduurzaming. Parteon gaat samenwerkingen aan met ketenpartners, waaronder Urgenda, om te innoveren op het gebied van duurzaamheid. Dit uit zich in het realiseren van NOM-woningen. Door sommigen wordt wel de kritische kanttekening geplaatst dat Parteon de maatregelen dusdanig gedetailleerd en nauwkeurig voorbereid heeft, dat dit wellicht het tempo van de verduurzaming heeft getemperd. De overige belanghebbenden geven verder aan dat Parteon ook op andere vlakken innovatieve samenwerkingen zoekt, bijvoorbeeld rondom circulaire bouw en vraaggestuurd onderhoud.

Over de algemene kwaliteit van de woningen zijn geen opmerkingen gemaakt.

Thema 4: Wijkontwikkeling

6,1 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van wijkontwikkeling met een voldoende. Het gevoel bestaat dat Parteon doet wat zij moet doen, maar dat met de nieuwe Woningwet de aandacht voor wijkontwikkeling naar de achtergrond is getreden. De belanghebbenden zouden graag meer inzet en creativiteit zien in de leefbaarheidsactiviteiten van de corporatie.

Huurders

Het huurdersplatform is van mening dat Parteon zich inzet voor de leefbaarheid in wijken en buurten, maar dat Parteon in het verleden zichtbaarder was in de wijken en buurten. Parteon had destijds namelijk wijk- of buurtbeheerders, die intensief in contact met de wijken stonden.

Volgens het huurdersplatform hanteert Parteon inmiddels, ingegeven door de beperkingen in de Woningwet, een meer afstandelijke en zakelijke benadering die er toe leidt dat het huurdersplatform een onvoldoende uitdeelt op dit onderdeel.

Het huurdersplatform geeft aan dat Parteon meer kan bijdragen aan de zichtbaarheid en de herkenbaarheid van bewonerscommissies en de mogelijkheden voor initiatieven die er zijn. Het huurdersplatform heeft bijvoorbeeld een leefbaarheidsbudget voor bewonerscommissies dat ingezet kan worden voor leefbaarheidsinitiatieven.

Positief is dat Parteon in het verleden het huurdersplatform heeft betrokken bij eventuele verbetermogelijkheden. Hieruit kwam dat er vanwege de beweging naar de kerntaak op een andere wijze door Parteon invulling moest worden gegeven aan het onderhouden van het contact in de wijken en buurten dan dat vroeger gebeurde. Ook bleek dat door wisselingen in de ingezette medewerkers, het contact met de huurders verwatert.

De complexbeheerder heeft inmiddels een meer zichtbare rol, maar deze staat echter niet in contact met de bewonerscommissies. Wel spreekt hij de leden van bewonerscommissie als onderdeel van zijn dagelijkse werkzaamheden.

Gemeenten

Zowel de gemeente Zaanstad als Wormerland hebben slechts beperkt zicht op de prestaties van Parteon ten aanzien van wijkontwikkeling en leefbaarheid. De gemeente Zaanstad heeft net zoals de huurdervertegenwoordiging de indruk dat Parteon nadrukkelijk terug is gegaan naar de kerntaak. De focus is meer komen te liggen op de leefbaarheid in en om de eigen complexen. De bijdrage van complexbeheerders wordt gewaardeerd door de gemeente. Zij leveren heel goed werk. Het beschikbaar stellen van een inloophuis in de wijk Poelenburg wordt eveneens als positief ervaren. Parteon faciliteert het huis en draagt zodoende bij aan de leefbaarheid.

Indien overlastsituaties zich voordoen is er sprake van direct contact met de afdeling Vangnet van de gemeente Zaanstad. De gemeente en Parteon zetten zich daarbij in voor de ontwikkeling van een convenant waarin de rollen en verantwoordelijkheden van de partijen zijn vastgelegd. Op basis van een dergelijk convenant wordt bijvoorbeeld samengewerkt aan het tegengaan van woonfraude. Parteon zet daar proactief op in.

Desalniettemin vraagt de gemeente zich af of Parteon het maximale presteert en de grenzen van de herziene Woningwet op durft te zoeken. Parteon had in het verleden met onder andere de inzet van leefbaarheidsconsulenten een grotere rol in de leefbaarheid in de bredere omgeving van wijken en buurten.

Overige belanghebbenden

De visie van de overige belanghebbenden verschilt onderling. Sommigen zijn van mening dat Parteon zich heeft ingespannen voor de leefbaarheid in meerdere wijken, maar anderen geven aan dat Parteon niet nadrukkelijk bekend staat als een corporatie die zich profileert op leefbaarheid. Er is wel waardering voor de leidende rol die Parteon heeft genomen in de wijk Poelenburg, en voor de inspanningen in de Rosmolenbuurt.

Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

7,2 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van wonen en zorg en urgenten met een 'ruim voldoende'. Parteon spant zich in voor de huisvestingsvraag van bijzondere en urgente doelgroepen en heeft bijgedragen aan het langer zelfstandig wonen van ouderen.

Huurders

Het huurdersplatform geeft aan dat Parteon zich inzet voor het huisvesten van de urgente doelgroepen. Parteon levert prestaties die passen bij de opgave ten aanzien van het huisvesten van urgente doelgroepen. Parteon voldoet daarmee aan de doelstelling om hen passend te huisvesten.

Als kanttekening geeft het huurdersplatform dat de wijze waarop Parteon de urgente doelgroepen worden toegewezen aandacht behoeft. Het huurdersplatform ziet dat de wijken en buurten

verzwakken en de leefbaarheid achteruit gaat. Een concentratie van urgente doelgroepen draagt niet bij aan de leefbaarheid in de wijken en buurten. Daarnaast is integratie van bijvoorbeeld statushouders heel beperkt.

Gemeenten

De gemeente Zaanstad oordeelt dat Parteon voldoende aandacht heeft voor het huisvesten van de bijzondere en urgente doelgroepen. Parteon levert prestaties die passen bij de afspraken die zijn gemaakt en die zijn vastgelegd in de raamovereenkomst. Aanvullend op de prestaties van Parteon waardeert de gemeente de constructieve houding van de corporatie. Indien het huisvesten van urgente doelgroepen lastig of ingewikkeld wordt, dan speelt Parteon altijd een verbindende en oplossingsgerichte rol. De gemeente is zich ervan bewust dat het voor Parteon soms zoeken is welke positie zij daarbij in wil nemen, omdat pro activiteit van Parteon kan zorgen voor meer terughoudendheid bij de andere corporaties.

In Wormerland heeft Parteon volgens de gemeente te weinig bezit om bij te dragen aan de opgave. Tegelijkertijd laat Parteon zien dat als de woningen gerealiseerd zijn, dat zij dan bereid is om een passende bijdrage te leveren. De gemeente heeft Parteon bijvoorbeeld gevraagd om de verantwoordelijkheid ten aanzien van statushouders te nemen, ondanks het beperkte(re) woningbezit van Parteon. Parteon neemt daarin de verantwoordelijkheid, zelfs op het moment dat er nog weinig was gebouwd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat andere corporaties in het gebied wellicht wat meer georiënteerd zijn op bijzondere doelgroepen, maar dat Parteon wel in toenemende mate aandacht voor urgenten heeft. Er zijn tiny houses gerealiseerd en men heeft zich ingezet voor langer zelfstandig thuis wonen. Parteon wordt uitgedaagd om zich verder in te spannen voor wonen en zorg – met name voor ouderen, door te onderzoeken of de woningvoorraad geschikt is voor oudere bewoners en welke aanpassingen nodig zijn. Tevens krijgt Parteon het advies wat de huurdersvertegenwoordiging ook gaf, om wat zorgvuldiger te kijken naar de plaatsing van urgenten in de wijken voor een evenwichtige verdeling.

2.3.1 *Relatie en communicatie*

7,8

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met Parteon met een 'ruim voldoende'. Er is een verbetering zichtbaar gedurende de visitatieperiode. Parteon wordt nu gezien als plezierige, transparante samenwerkingspartner.

Huurders

Het huurdersplatform geeft aan dat de relatie met Parteon heel goed is. Parteon is open en transparant en ook goed bereikbaar en benaderbaar. Ook wordt het gewaardeerd dat de medewerkers van Parteon vriendelijk zijn in de contacten. Het huurdersplatform wordt verder altijd betrokken als er een bijeenkomst is, bijvoorbeeld bij bijeenkomsten over volkshuisvestelijke onderwerpen. Dit komt de relatie ten goede.

Ook de vertegenwoordigers van de bewonerscommissies zijn erg tevreden over de relatie met medewerkers van Parteon. Er is regelmatig contact met de contactpersoon van Parteon. Een kanttekening is echter dat er ook regelmatig personele wisselingen zijn geweest, waardoor de relatie weer moest worden opgebouwd.

Gemeenten

De gemeente Zaanstad geeft aan dat de relatie met Parteon is verbeterd, maar nog steeds complex is. Er is met name op bestuurlijk niveau sprake van korte lijnen, wederzijds vertrouwen, openheid en transparantie. De samenwerking wordt daardoor als prettig ervaren. Op operationeel vlak wordt de samenwerking met Parteon echter als lastiger ervaren.

Gemeente Wormerland is positiever in haar oordeel. De gemeente geeft aan dat de relatie met Parteon goed is. Parteon schept een helder beeld van de ambities van Parteon en geeft aan waarvoor zij te benaderen is. Parteon wordt gezien als een bereikbare en benaderbare corporatie. Op ambtelijk niveau is de relatie pril, omdat er pas sinds 2019 prestatieafspraken zijn gemaakt.

Overige belanghebbenden

Parteon wordt in de samenwerking ervaren als een collegiale, een bereikbare en benaderbare corporatie. Dit geldt met name voor de collega-corporaties. Zij zien Parteon bovendien als een trekker van verschillende overleggen (onder andere Vernieuwde stad) en vertegenwoordiger van andere corporaties waar nodig (zoals van Eigen Haard in de Zaanstreek). Er wordt door de meeste overige belanghebbenden duidelijk ervaren dat de huidige directeur-bestuurder heeft gezorgd voor een verbetering in de externe oriëntatie en relatie met de belanghebbenden, vergeleken met de vorige bestuurder in de voorgaande visitatieperiode. Tegelijkertijd wordt enkele malen aangegeven dat er nodig verbetering mogelijk is in de zichtbaarheid van de managementlaag.

2.3.2 *Invloed op beleid*

7,0

De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid die Parteon hen geeft met een 'ruim voldoende'. Met name de overige belanghebbenden zijn zeer te spreken over de ruimte die zij krijgen van Parteon. De gemeente en huurders hebben wat meer het gevoel dat Parteon hun mening inventariseert, en vervolgens overwegend de eigen lijn voortzet.

Huurders

Het huurdersplatform heeft de indruk dat Parteon daadwerkelijk naar de huurders-vertegenwoordiging luistert, maar dat Parteon tegelijkertijd kiest voor een eigen visie of eigen beleid. Als bijvoorbeeld wordt gesproken over de huurverhoging, dan is er weinig ruimte om in gesprek te gaan omdat de begroting al is opgesteld. Het huurdersplatform is van mening dat zij eerder betrokken moet worden. Daarnaast komen de beleidsdocumenten gefragmenteerd aan, waardoor het niet eenvoudig is om voor het huurdersplatform het overzicht te houden. Om deze redenen is er van daadwerkelijke invloed op het beleid geen sprake volgens het huurdersplatform.

De vertegenwoordigers van de bewonerscommissies geven een verschillend beeld. De ene bewonerscommissie is niet tevreden en de andere juist erg. De niet tevreden bewonerscommissie geeft aan dat Parteon zaken vooruit schuift die men eerst beloofd heeft. Bijvoorbeeld ten aanzien van het vervangen van verlichting in de complexen. Door het niet nakomen van de afspraken, heeft men in feite weinig invloed op het beleid. De tevreden bewonerscommissie geeft aan dat Parteon de bewonerscommissie betrekt bij de (beleids)keuzes. Als voorbeeld wordt genoemd dat de bewonerscommissie gezamenlijk met medewerkers van Parteon een schouw van het woningcomplex heeft gedaan. Daarbij heeft de bewonerscommissie de gelegenheid gekregen om aandachtspunten in te brengen, waarnaar Parteon goed heeft geluisterd.

Gemeenten

Beide gemeenten zien een transitie in de openheid van Parteon, die zich positief ontwikkelt. De mate van tevredenheid hierover verschilt echter onderling. De gemeente Zaanstad is overwegend van mening dat Parteon terughoudend en voorzichtig is. De gemeente merkt op dat Parteon meer

haar eigen visie of koers volgt. De gemeente begrijpt dat Parteon eigen keuzes maakt en prioriteiten stelt, maar merkt op dat Parteon onvoldoende oog heeft voor de politieke werkelijkheid met periodieke wisselingen in het bestuur. Daarnaast wordt aangegeven dat de beïnvloeding tevens afhankelijk is van de betreffende medewerker. Er is geen bestendige lijn, hetgeen wellicht voorkomt uit de transitie die Parteon doormaakt. De directeur-bestuurder probeert weliswaar de organisatie ten positieve te veranderen.

De gemeente Wormerland is positiever in haar oordeel; dit komt met name voort uit de ontwikkelingen rondom het project Wormervelden. In het beginfase was de betrokkenheid van de gemeente beperkt. Parteon is in de latere fase meer in overleg getreden met de gemeente over de exacte invulling van het project. De gemeente en Wormerland hebben daar nadrukkelijk als samenwerkingspartners opgetrokken. De visie vanuit de gemeente en het college sluit daarmee naadloos aan op de prestaties van Parteon. Opgemerkt wordt tevens dat Parteon bereid is om te denken en te werken aan de behoeften en de visie vanuit de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van circulair en modulair bouwen. De invloed op het beleid komt tevens tot uiting in de prestatieafspraken, waarin Parteon constructief en proactief meewerkt.

Overige belanghebbenden

Alle overige belanghebbenden zijn zeer positief over de open houding van Parteon. Ze benoemen de bereidheid tot leren en ophalen van externe visies. Dit uit zich in het toetsen van elkaars visies ten aanzien van voorraadontwikkeling, verduurzaming en bijzondere doelgroepen en in de openhartige samenwerking met de partners. Zo zijn het beleid ten aanzien van digitalisering en ten aanzien van wonen en zorg samen ontwikkeld met een collega-corporatie, en is een verduurzamingspartner gevraagd om inbreng bij het selecteren van onderhoudsbedrijven. De onderhoudsbedrijven geven op hun beurt aan dat Parteon hen in alle vertrouwen hun werkzaamheden laat verrichten.

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, waarmee zij Parteon een compliment willen geven.

- De huurverhoging is lager dan het gemiddelde in de Zaanstreek;
- Parteon is betrokken op het gemeentelijk niveau en laat zich zien op het thema 'duurzaamheid';
- Het incasseringsvermogen van Parteon, met name van de directeur-bestuurder, is groot. De samenwerking tussen de gemeente en Parteon is versterkt, ondanks de veranderingen in de organisaties en de ingewikkelde projecten. Parteon zet zich tevens in om de successen samen met de gemeente te vieren;
- Parteon neemt echt de verantwoordelijkheid als trekker van de prestatieafspraken. Parteon nodigt uit, neemt mee en verbindt. Daardoor wordt de samenwerking tussen de Zaanse corporaties sterker. De samenwerking maakt dat er een denkkraft ontstaat bij de corporaties;
- Parteon vat haar maatschappelijke verantwoordelijkheid breed op: niet alleen als aanbieder van sociale huurwoningen, maar ook in het aanpakken van stedelijke problematiek;

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

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

- Parteon zou zich meer moeten verdiepen in de huurders, bijvoorbeeld voor wat betreft de mogelijkheden om een huurverhoging te betalen. Parteon geeft aan dat er wordt gekozen voor maatwerk, maar in de praktijk werkt Parteon toe naar een streefhuur;
- Laat weten wat je plannen met een bepaald complex zijn. Bewoners verkeren nu te vaak en te lang in onzekerheid;
- Parteon zou daadkrachtiger kunnen zijn in de uitvoering. Parteon heeft de organisatie goed op orde, maar Parteon is meer dan eens risicomijdend. Parteon zou meer lef mogen tonen, onder andere door lager in de organisatie tevens meer mandaat en durf te organiseren;
- De positionering van de klantcontacten zou Parteon moeten verbeteren. De entree van Parteon kent een scheiding tussen de entree voor bezoekers en voor het kantoor. De entree bij Parteon is daardoor formeel. Daarbij wordt een gevoel van afstand geschapen, hetgeen meer past bij bijvoorbeeld een bank;

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- De opgaven voor Parteon zijn omvangrijk en wellicht groter dan de corporatie aankan. Het is daarom van belang dat Parteon continu blijft uitdragen waar zij mee bezig is en welke keuzes zij maakt en wat dat betekent voor de afspraken (raamovereenkomst) die met de gemeente zijn gemaakt;
- Parteon zou iets meer "buiten de lijntjes" mogen kleuren en zich onderscheidend opstellen;
- Blijf wel Zaan!
- Parteon is op de goede weg: van een in zichzelf gekeerde organisatie naar veel meer outreach. Dit doet Parteon op een prima manier;

2.5 **Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeenten, 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.

In Zaanstad wordt al sinds het begin van de visitatieperiode het proces van prestatieafspraken doorlopen. De gemeente geeft aan dat de prestatieafspraken in een intensief proces met de corporaties tot stand zijn gekomen, onder andere met werkgroepen. De gemeente is tevreden over het proces en beschouwt het als vanzelfsprekend dat er in een dergelijk proces discussies ontstaan. De opgaven in de gemeente Zaanstad zijn omvangrijk, waarbij het voor wat betreft het stellen van prioriteiten en het opstellen van doelstellingen een uitdaging is om elkaar te vinden.

Het proces heeft zich ontwikkeld. De tweede keer dat er prestatieafspraken zijn opgesteld zijn werkgroepen in de vorm van een 'pressure cooker' gebruikt om de raamovereenkomst op te stellen, onder andere met collega-corporaties. Daarbij werd niet langer gediscussieerd over onderwerpen waarover reeds overeenstemming was.

Het proces van de prestatieafspraken is met een positief resultaat afgesloten. De prestatieafspraken zijn volgens de gemeente op verschillende thema's SMART geformuleerd, bijvoorbeeld over het realiseren van nieuwbouw. Voor verschillende andere thema's zijn de

prestatieafspraken (logischerwijs) minder SMART geformuleerd, bijvoorbeeld ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad. De gemeente geeft aan dat daar moverende redenen voor zijn. Het thema 'duurzaamheid' vraagt meer om procesafspraken als gevolg van de onzekerheden op het thema.

De gemeente Wormerland, waar pas sinds 2019 prestatieafspraken gelden, oordeelt eveneens dat het proces van de prestatieafspraken naar tevredenheid is verlopen. Parteon werkt daarin proactief en constructief mee. De huidige prestatieafspraken zijn opgesteld in samenwerking met Wormer Wonen, Parteon en de huurdersvertegenwoordiging. Het proces is zeer prettig verlopen en de gemeente geeft aan dat de kwaliteit goed is. De prestatieafspraken zijn voldoende SMART-geformuleerd. De gemeente en de woningcorporaties onderzoeken inmiddels een andere aanpak, waarbij een stip op de horizon wordt gezet. De prestatieafspraken kunnen dan jaarlijks worden geëvalueerd en indien nodig worden geactualiseerd. De focus komt daardoor meer te liggen op het resultaat op langere termijn in plaats van op de korte termijn of op details.

Het Huurdersplatform Parteon is ook van mening dat er sprake is geweest van een positieve en effectieve samenwerking bij het opstellen van de prestatieafspraken. Het Huurdersplatform is middels het Huurdersoverleg Zaanstreek (HOZ) betrokken geweest bij het proces van de prestatieafspraken. Het HOZ is een samenwerkingsorgaan van de Zaanse Huurdersorganisaties, waarin het Huurdersplatform Parteon samenwerkt met de huurdersvertegenwoordigingen van ZVH, Wormer Wonen, Rochdale en Eigen Haard. Het HOZ is betrokken geweest bij de eerder genoemde 'pressure cooker' bijeenkomsten waar de basis is gelegd voor de afspraken. Ook is deelgenomen aan discussieavonden met de adviseurs van de corporaties en soms de gemeente Zaanstad. Deze voorbereidingssessies zijn uitgemond in de formele tripartite overleggen met de corporaties en de gemeenten. Het Huurdersplatform Parteon geeft aan dat zij goed ondersteund is door alle partijen om mee te doen aan de overleggen en dat zij daardoor volwaardig kon participeren en bijdragen aan de prestatieafspraken.

Het Huurdersplatform Parteon oordeelt dat de kwaliteit van de prestatieafspraken goed is. De inhoudelijke inbreng van het Huurdersplatform ten aanzien van de uitvoeringsagenda en de inzet van het Huurdersoverleg Zaanstreek (HOZ) zijn (grotendeels) terug te vinden in de de Raamovereenkomst en jaarlijkse prestatieafspraken. Het Huurdersplatform Parteon beoordeelt de prestatieafspraken daarom als volledig, actueel en wederkerig.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Parteon 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	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0	

3.3 Vermogensinzet

7,0 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 het besef van het belang van maatschappelijke meerwaarde bij Parteon, de vertaling daarvan naar uitgebreide investeringsvoorstellen waarbij juist de maatschappelijke meerwaarde een plek krijgt. Parteon probeert ook de maatschappelijke meerwaarde te kwantificeren, hierdoor kan men goed onderbouwen waarom men investeert en brengt men bewust maatschappelijke offers.

Parteon heeft een duidelijke visie op vermogensinzet vastgelegd

Het financiële beleid van Parteon is vastgelegd in een portefeuillestrategie, meerjarenbegrotingen en notities over strategische risico's.

In de meerjarenbegrotingen wordt de koppeling gemaakt met het beleid van Parteon. In 2015 is een nieuw koersplan ontwikkeld, genaamd Koersplan 2016 – 2020. Hierin benoemt de corporatie haar ambities op twee facetten, namelijk Wonen en Organisatie. Voor Wonen zijn de *ambities betaalbaar & beschikbaar, voldoende woningen met zorg, leefbare complexen en duurzaam & kwaliteit*. Voor Organisatie zijn de ambities *door en met huurders en belanghouders, effectief & efficiënt, betrokken & slagvaardig en gezonde positie*.

In de meerjarenbegrotingen komen met name de ambities ten aanzien van Wonen duidelijk terug. Parteon duidt haar investeringsbeslissingen ten aanzien van de wensportefeuille (ontwikkeling kernvoorraad) en bijdragen aan de ambities uit het koersplan, zoals extra investeringen in kwaliteit, duurzaamheid en beheer (bijvoorbeeld leefbaarheid) en het jaarlijks realiseren van 60 woningen 'met een plus' (een concept waarin wonen, zorg en welzijn worden gekoppeld). De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om – vergelijkbaar met het facet Wonen – ook voor Organisatie de ambities duidelijk te koppelen aan zichtbare investeringen in de meerjarenbegrotingen.

De vermogensinzet van Parteon is niet alleen gebaseerd op de eigen ambities, maar ook op externe bronnen. Dat zijn in de eerste plaats de prestatieafspraken. In de meerjarenbegrotingen wordt aangegeven op welke manier bepaalde investeringen bijdragen aan het realiseren van de prestatieafspraken. Daarmee laat Parteon zien dat zij met haar investeringen wil bijdragen aan lokale opgaven.

Tevens is het positief dat de vermogensinzet van Parteon gebaseerd is op tal van analyses van externe ontwikkelingen. Hiervan kunnen meerdere voorbeelden gegeven worden:

- Periodiek wordt bezien of de portefeuillestrategie herijking behoeft, aan de hand van Wimra – het woningbehoefteonderzoek van de metropoolregio Amsterdam;
- Onderzoek naar de toenemende bouwkosten: op basis van de inzichten die Parteon verkrijgt uit lopende aanbestedingen en informatie van externe kostendeskundigen zijn de normbedragen voor de stichtingskosten verhoogd;
- Parteon houdt in het kader van duurzaamheid en mogelijke investeringen nieuwe ontwikkelingen in de gaten zoals de ambities van het Rijk, gemeenten, andere corporaties en bouwende partijen. Parteon is daarnaast bezig met de vertaling van haar duurzaamheidsambitie van een assetmanagementvraagstuk naar een complexstrategie voor de bestaande vastgoedportefeuille. Voor de nieuwbouwproductie is gekozen om alleen nog maar NOM woningen te realiseren. Daarnaast is Parteon met Urgenda/Thuisbaas bezig met een project om individuele huurwoningen energieneutraal te maken, voor lagere woonlasten.

Parteon beschouwt financieel en maatschappelijk rendement in samenhang

De documentatie laat zien dat Parteon niet alleen aandacht heeft voor het financiële rendement, maar ook voor haar maatschappelijke rendement. Vanwege haar maatschappelijke taak neemt Parteon net als andere woningcorporaties genoegen met een lager financieel rendement in vergelijking met de commerciële sector. Wat de visitatiecommissie waardeert is dat dit lagere rendement voor een belangrijk deel wordt veroorzaakt door het aftoppen van de huurprijzen en het hoofdzakelijk doorexploiteren van het bezit waardoor de voorraad op peil blijft. Er worden daarom slechts in zeer beperkte mate woningen verkocht met het oog op het behalen van een boekwinst.

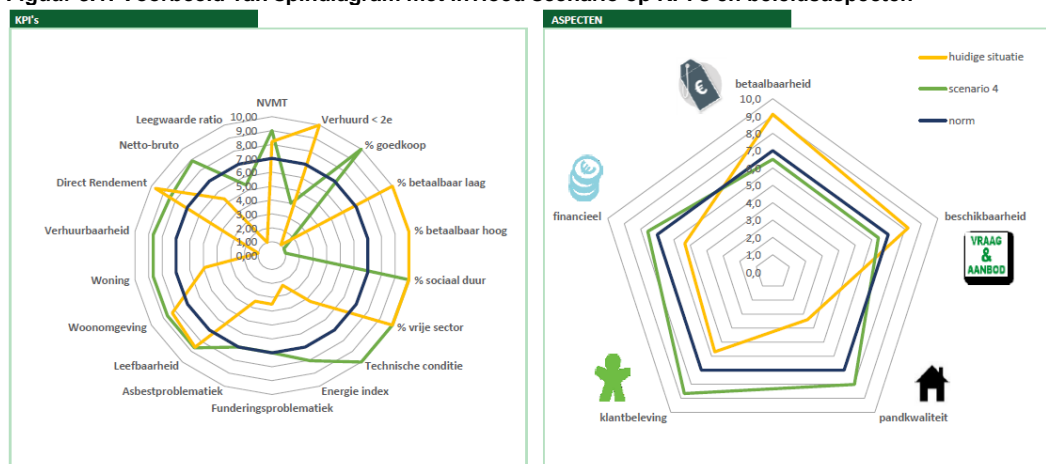
Er zijn meerdere voorbeelden waaruit blijkt dat Parteon bereid is ver te gaan bij het accepteren van maatschappelijke offers:

- Minima met kinderen en een huur boven de aftoppingsgrens krijgen geen huurverhoging. Zij ontvangen een brief van de gemeente. Daarmee kunnen zij naar Parteon, die vervolgens toetst of het om een woning met een huur boven de aftoppingsgrens gaat. Er waren in 2018 op die manier 24 huurders die op grond van beide criteria geen huurverhoging hebben gekregen;
- Bij verschillende complexen (onrendabele top) is gekozen voor behoud, ondanks de funderingsproblematiek. Een voorbeeld hiervan is het oudste woningcomplex van Parteon aan de Prins Hendrikstraat; deze is om cultuurhistorische (en dus maatschappelijke) waarde behouden.

Parteon meet op meerdere manieren haar maatschappelijk rendement. In de investeringsbesluiten wordt het marktconforme rendement met de waterval van de beleidswaarde vertaald naar de waarde conform de beleidsdoelstellingen. Daarbij moet het investeringsrendement boven de norm (2,3%) liggen. Sinds kort wordt ook van de hele portefeuille de beleidswaarde door middel van de waterval in kaart gebracht. Parteon analyseert de opbouw daarvan. Zo is er bijvoorbeeld kritisch gekeken naar de onderhoudslasten, die hoger dan de benchmark lagen.

De maatschappelijke opgave achter de afslag van de marktwaarde wordt niet met een kosten-baten-analyse of soortgelijke analyse inzichtelijk gemaakt, maar wordt wel meegenomen in de projectinvesteringsvoorstellen. Per project worden standaard meerde scenario's uitgewerkt. Van de scenario's worden spindiagrammen gemaakt die laten zien wat de invloed op de KPI's zijn – inclusief maatschappelijke KPI's. Figuur 3.1 geeft daar een voorbeeld van.

Figuur 3.1: Voorbeeld van spindiagram met invloed scenario op KPI's en beleidsaspecten



Bron: Parteon (2019)

Parteon monitort financiële risico's in meerdere scenario's

Parteon houdt de financiële risico's van haar vermogensinzet adequaat in de gaten. Door middel van scenario-analyse controleert Parteon de impact van diverse risico's op de bestedingsruimte. Er zijn zestien scenario's van de ontwikkeling van de interest coverage ratio (ICR), Loan to Value, solvabiliteit en dekkingsgraad. Ieder scenario is bovendien uitgewerkt in een slecht weer variant en een stevig slecht weer variant.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Parteon in respectievelijk 2015 en 2019 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 32,7% / 19,2% (norm Parteon: ≤ 65%)
- Interest Coverage Ratio: 2,32 / 2,13% (norm Parteon: ≥ 1,7)
- Solvabiliteit: 64,4% / 76,5% (norm Parteon: ≥ 22-25%)

De corporatie hanteert in de financiële sturing interne normen die strenger zijn dan de normen die Aw en WSW hanteren. Parteon wil daarmee bewust het risico verlagen dat het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen in gevaar komt als een onzekere gebeurtenis zich voordoet.

Hogere interne norm kunnen ertoe leiden dat minder financiële ruimte beschikbaar is om de maatschappelijke opgave te realiseren. In de MJB voor 2020 ziet de visitatiecommissie echter het voornemen om fors in nieuwbouw en verduurzaming te investeren, waardoor de solvabiliteit zal dalen naar 38% en de leningenportefeuille zal stijgen van € 498 miljoen naar € 750 miljoen. Met inachtneming van de opgaven in het werkgebied (funderingsherstel, uitbreiding van de voorraad,

verduurzaming) ziet de visitatiecommissie dit als een passend voorbeeld van weloverwogen vermogensinzet.

Parteon monitort de indicatieve bestedingsruimte (IBW)

Gedurende de visitatieperiode heeft de gemeente Zaanstad met Parteon de mogelijkheden voor optimale benutting van de IBW verkend. Door het zorgvuldige financiële beleid van Parteon was er in 2017 sprake van een ruime IBW; deze bestond uit 296 miljoen euro voor nieuwbouw, of 234 miljoen voor kwaliteitsverbetering, of 13,4 miljoen voor huurmatiging. Bewust van de maatschappelijke opgaven, heeft Parteon ervoor gekozen de IBW volledig te benutten voor de verduurzamingsopgave.

Parteon verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag

Parteon geeft in haar jaarverslag op overkoepelend niveau uitgebreid aan welke financiële investeringen zijn gedaan en hoe dit bijdraagt aan het invullen van de opgaven in haar werkgebied. Er ontbreekt echter in het jaarverslag per individuele opgave of project een toelichting op de vermogensinzet. Dit is wel in de jaarrekening opgenomen, maar deze is financieel van opzet dan het meer beschrijvende jaarverslag. Hierdoor is het lastig de bestedingen van Parteon te koppelen aan de individuele opgaven. De verantwoording in het jaarverslag is wel voorzien van een gedetailleerde kwalitatieve toelichting en is op heldere wijze gekoppeld aan de ambities uit het koersplan.

Momenteel verkent Parteon de stap naar integrated reporting (IR). Hierbij ligt de nadruk op integrale rapportage van waardecreatie, waarbij financieel kapitaal (en dus financiële meerwaarde) slechts één van de uitkomsten is – naast geproduceerd fysiek kapitaal, intellectueel kapitaal, menselijk kapitaal, sociaal en relationeel kapitaal en natuurlijk kapitaal.

Oordeelsbrieven Aw en WSW

De Aw en het WSW hebben geen opmerkingen gemaakt ten aanzien van de financiële continuïteit van Parteon gedurende de jaren van de visitatieperiode.

Uitkomst Aedes benchmark onderdeel bedrijfslasten

Parteon heeft de gedurende de visitatieperiode haar score op de Aedes benchmark, onderdeel bedrijfslasten weten te verbeteren van een letter B in 2016 naar letter A in de daaropvolgende jaren. De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten bedroegen in 2019 €724 per vhe en lagen daarmee ruim onder het Nederlandse gemiddelde (€824 per vhe) en ook onder het gemiddelde in de grootteklasse (€ 765 per vhe).

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Parteon 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	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	8,0	33%	7,8
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	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 gedegen wijze waarop het koersplan tot stand is gekomen en de wijze waarop de ambities uit het koersplan vervolgens jaarlijks zijn uitgewerkt in concrete doelstellingen.

Parteon heeft haar koersplan op de lokale context gebaseerd

De strategie van Parteon is vastgelegd in het koersplan 2016-2020. Het koersplan begint met een trendanalyse ten aanzien van wonen (omvang doelgroep, betaalbaarheid), zorg, duurzaamheid en de eigen organisatie. Die is vervolgens vertaald naar een missie en visie, en ambities. De missie

van Parteon luidt: “*Samen werken aan goed en betaalbaar wonen. Dat is waar we, als sociale huisvester in de Zaanstreek, voor staan.*” Daarbij legt Parteon in haar visie de nadruk op betaalbare en kwalitatief goede woningen bieden, die fysiek op orde zijn; samenwerking met andere maatschappelijke organisaties en concreet in de wijk samen met sociale wijkteams; optimale en efficiënte bedrijfsvoering; en een brede taakopvatting in de Zaanstreek, vanuit de positie als één van de grootste huisvesters in het gebied.

Vanuit de missie en visie heeft Parteon vier ambities ten aanzien van wonen en vier ambities ten aanzien van de organisatie geformuleerd:

Figuur 4.1: Ambities van Parteon ten aanzien van wonen (links) en organisatie (rechts)

 	
betaalbaar & beschikbaar	door en met huurders en belanghouders
voldoende woningen met zorg	effectief & efficiënt
leefbare complexen	betrokken & slagvaardig
duurzaam & kwaliteit	gezonde positie

Het is positief dat Parteon voor het koersplan een aantal informatiebronnen heeft gebruikt. Dat zijn de vorige visitatie, door Parteon gevoerde gesprekken met belanghebbenden, vier sessies met de medewerkers van Parteon over trends en ontwikkelingen en passende ambities voor de corporatie en een enquête onder de huurders over de prioriteiten die zij zagen voor het koersplan. Tevens is gebruik gemaakt van de Woonvisie van Zaanstad en de brief met Rijksprioriteiten van toenmalig minister Blok uit 2015. Hierdoor is de strategievorming van Parteon gebaseerd op de lokale context en gericht op haar maatschappelijk presteren. Ook na de vorming van haar koersplan is Parteon haar huurders blijven consulteren door middel van het Parteon Panel en aanvullende enquêtes, wat positief is.

Parteon heeft haar koersplan, en dan met name de invulling van de strategische doelen halverwege beoordeeld. Dit is verwoord in de ‘mid term review’. Deze is ook met de belangrijkste partners mondeling besproken en heeft tot een koersaanpassing op de terreinen groei/verduurzaming geleid.

Parteon heeft de ambities jaarlijks doorvertaald naar concrete prestaties

De ambities uit het koersplan heeft Parteon op heldere wijze door vertaald naar strategische en tactische doelen per ambitie (figuur 4.2). Dit gebeurt jaarlijks in de organisatiejaarplannen (OJP’s). De corporatie geeft per doel eveneens aan wat het maatschappelijke effect is en wat de strategische risico’s zijn.

Figuur 4.2: Strategische en tactische doelen per ambitie (uitsnede)

DOEL 2020	EFFECT 2020	STRATEGISCH RISICO	ACTIVITEIT 2019	RESULTAAT/ KPI 2019
1 Draagt bij aan:  Duurzaam & kwaliteit	<i>Vergroten betaalbaarheid en beschikbaarheid (door data slim te benutten):</i> Aan het stuur om onze portefeuillestrategie te realiseren (fund-asset) Zodat we beter kunnen sturen op betaalbaarheid en beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> • Politiek risico • Risico achterblijvende productie • Betaalbaarheidsrisico • Beschikbaarheidsrisico • Risico toenemend aandeel kwetsbare huurders • Risico realisatie duurzaamheidsopgave • Risico klimaatgerelateerde calamiteiten • Risico onvoorzien hoog onderhoud/renovatie 	<p><i>Strategisch – tactisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie fund-asset tool • Uitwerken complexplannen met behulp van fund-asset-tool • Uitwerken locaties 'wonen en zorg' op wijkniveau <p><i>Tactisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheren en monitoren complexbeheerplannen door het up to date houden van de financiële, vastgoed-, leefbaarheids- en klantdata (kwaliteit data) 	<p><i>Strategisch – tactisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Geïmplementeerde fund-asset tool • Een heldere verdeling van de portefeuille per werkgebied: voor alle complexen is een complexplan uitgewerkt • Kansen op de kaart gezet qua acquisitie, wonen/zorg, duurzaamheid, funderingen <p><i>Tactisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Data kwaliteit t.b.v. kpi's bewaakt • Up to date complexbeheerplannen • Data op orde t.b.v. rapportage Katoomba
2 Draagt bij aan:  Duurzaam & kwaliteit	<i>Slim en verantwoord verduurzamen (door data slim te benutten):</i> Per complex een strategie voor duurzaamheid en communicatie met huurders	<ul style="list-style-type: none"> • Risico realisatie duurzaamheidsopgave • Risico klimaatgerelateerde calamiteiten • Risico onvoorzien hoog onderhoud/renovatie 	<p><i>Strategisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken duurzaamheidsstrategie <p><i>Tactisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken projecten conform programmastructuur • Ontwikkelen communicatiestrategie voor duurzaamheid (marketingplan) 	<p><i>Strategisch niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheidsvisie is uitgewerkt in een Zaanse routekaart • Programma management verloopt conform planning, zoals vastgesteld in programmastructuur 2018 • Communicatiestrategie goedgekeurd

Bron: Organisatiejaarplan Parteon 2019, p. 10

De doelen zijn in de ondernemingsjaarplannen bovendien nog een slag concreter gemaakt met SMART geformuleerde prestatie indicatoren (KPI's), zoals figuur 4.3 laat zien. Deze KPI's worden ook geactualiseerd.

Figuur 4.3: SMART-geformuleerde prestaties in ondernemingsjaarplan (uitsnede)

STRATEGISCH DOEL	KSF	KPI	DOEL 2019
1.1 Voldoende betaalbare woningen beschikbaar *	De voorraad sociale woningen blijft op peil. => Aanpassen na APK Q1 met toename	Aantal woningen met een niet geliberaliseerd huurcontract	≥15.000
	De voorraad sociale huurwoningen van Parteon blijft op peil	Aantal zelfstandige en onzelfstandige eenheden met een ongeliberaliseerd contract	≥15.628
1.2 Voldoende woningen voor huurders met een zorgbehoefte	Wonen met een plus	In 2020 zijn 300 woningen aangepast aan zelfstandig wonen volgens woonconcept Wonen met een Plus (wonen, zorg en welzijn)	Aantal aangepaste woningen cumulatief 240
1.3 De leefbaarheid van de complexen is minimaal een voldoende	De leefbaarheid van de complexen is minimaal een voldoende	Gemiddelde tevredenheid leefbaarheid is 7,0	7,0
1.4 Een duurzame voorraad, zonder onderhoudsachterstanden *	Realiseren gemiddeld label B ultimo 2021 (energie-index: 1,39) => Aanpassen na APK Q1 met CO2	Gemiddelde energie-index alle woningen	1,63
	Realiseren van een conditiescore van het totale bezit gemiddeld niet hoger dan 3	Gemiddelde conditiescore van het totale bezit	Gemiddelde ≤3

Bron: Organisatiejaarplan Parteon 2019, p. 6

Het is duidelijk dat de strategie van Parteon leeft in de organisatie. Op meerdere plaatsen komen de ambities uit het koersplan terug, onder andere in de portefeuillestrategie en de meerjarenbegrotingen. Binnen de RvC leven de ambities uit het koersplan eveneens, hetgeen is te zien aan het feit dat zij themabijeenkomsten organiseert over de ambities ten aanzien van duurzaamheid, samenwerking met de zorg en data-governance.

4.3.2 Sturing op prestaties

8,0

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 actieve wijze waarop Parteon de kritische prestatie indicatoren (KPI's) monitort aan de hand van kwartaalrapportages, Katoomba en analoge dashboard. De monitoring wordt tevens gefaciliteerd door terugkerende 'prestatiedialoog' door het managementteam en de teammanagers.

Parteon monitort frequent voortgang op de KPI's

Parteon heeft een monitoringsysteem om haar prestaties te volgen. Hierin zijn de scores op de KPI's bij de strategische doelen zichtbaar – gegroepeerd per ambitie uit het koersplan. Daarnaast is de status zichtbaar volgens het stoplichtmodel, met een prestatie in overeenstemming met de norm (groen), een afwijking van 5-10% (oranje) of een afwijking van meer dan 10% (rood).

Deze worden frequent gerapporteerd in kwartaalrapportages. Deze zijn helder ingedeeld en vormgegeven, waardoor ze voor de hele organisatie en RvC bruikbaar zijn. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om in de kwartaalrapportages ook een koppeling te maken met de prestatieafspraken. Daarnaast gebruikt Parteon intern Katoomba, een softwarepakket dat inzicht geeft in de real time prestaties van de corporatie.

Parteon heeft ervoor gekozen om ter aanvulling van deze digitale tools in het eigen pand een groot bord te introduceren: een 'ouderwets', 'analoog' dashboard. Hierop zijn ook alle KPI's weergegeven en de medewerkers hebben de ruimte om stickers toe te voegen of opmerkingen te schrijven bij bepaalde KPI's. Deze vorm maakt het – vergeleken met analyse op een computerscherm – eenvoudiger om alle prestaties in één oogopslag in samenhang met elkaar te zien. De werkwijze met een analoog dashboard wordt gefaciliteerd door terugkerende prestatiedialogen met het managementteam en teammanagers. De visitatiecommissie waardeert het dat Parteon niet blindelings inzet op zo veel mogelijk digitale innovaties, maar bovenal de doeltreffendheid van prestatiesturing als uitgangspunt neemt.

Parteon heeft evaluatiegesprekken met samenwerkingspartners gevoerd

Parteon investeert naast de monitoring van de KPI's tevens in evaluatiegesprekken met haar partners. Zo vindt er structurele monitoring plaats op de feedback die wordt ontvangen op het proces reparatieverzoek. In samenwerking tussen de teams van de afdeling Klant, Vastgoed en de ketenpartners wordt bepaald wat moet gebeuren om de dienstverlening te verhogen. Om de verschillende acties rondom klanttevredenheid te borgen vindt elke maand een integraal overleg plaats tussen Klant en Vastgoed. Parteon heeft met andere samenwerkingspartners, zoals zorgorganisaties, eveneens meerdere bijeenkomsten gehad om het presteren te evalueren.

Daarnaast laat Parteon gedurende het jaar een continu klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren voor haar primaire processen door KWH. Op deze wijze kunnen medewerkers van Parteon de klanttevredenheid monitoren en bespreken.

Parteon verantwoordt afwijkingen en stuurt tijdig bij

In de kwartaalrapportages wordt aangegeven in hoeverre er afwijking is ten opzichte van de begroting of de gestelde norm ten aanzien van de KPI's. In het geval er afwijkingen hebben plaatsgevonden, geeft men aan wat de verklaring voor de afwijking is.

Voorbeelden van bijsturing zijn:

- Parteon heeft op basis van de inzichten in het verduurzamingsprogramma Opgewekt Wonen besloten dat gemiddeld energielabel B in 2021 niet meer het einddoel is, maar dat het veel meer gaat om het bereiken van een energieneutrale woningvoorraad in 2050. Parteon heeft de strategie daarbij aangepast;
- Parteon zet, na de beweging van 'terug naar de kern' en de aandacht voor het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de woningvoorraad, de laatste jaren intensief in op
 - De samenwerking in het sociaal beheer, onder andere in samenwerking met sociaal wijkteams, GGD en zorg- en welzijnsorganisaties);
 - De aanpak van woonfraude;
 - Het terugdringen van betalingsachterstanden door vroeg in het proces in gesprek te gaan met huurders.
 - Het beschikbaar stellen van een leefbaarheidsbudget voor het snel kunnen reageren op wensen van huurders bij het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving. De beweging in de richting van de huurder zal Parteon de komende jaren intensiveren.

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 de passende wijze waarop de RvC invulling geeft aan de maatschappelijke rol, de duidelijke visie die de RvC daaromtrent heeft en de continue aandacht voor de maatschappelijke opgaven in de besluitvorming.

De RvC heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol

De visitatiecommissie heeft op basis van de bestudeerde documenten en het interview met de RvC geconstateerd dat de RvC een duidelijke en gedeelde visie heeft op de maatschappelijke rol van de raad. Jaarlijks wordt hierover gesproken in de zelfevaluatie, die begeleid wordt door een extern consultancybureau. In het kader van de zelfevaluatie hebben er 'Profile Dynamics' tests plaatsgevonden, waarmee men het gesprek aanging over elkaars profiel en visie op toezicht. De tests hadden als doel om tot een gezamenlijke visie op toezicht en het belang van de maatschappelijke component daarin. De themavergaderingen die de RvC heeft georganiseerd, bijvoorbeeld over duurzaamheid en samenwerking met de zorgpartijen in Zaanstad, hebben eveneens bijgedragen aan een gedeelde visie op de maatschappelijke rol. Momenteel werft de RvC twee nieuwe leden; in het gevraagde functieprofiel komt nadrukkelijk aandacht voor affiniteit en binding met 'Zaankanters', om de maatschappelijke oriëntatie van de raad te verstevigen.

In het gesprek met de RvC toonden de leden zich op één lijn wat betreft hun motivatie om de rol van commissaris te vervullen bij Parteon. Die motivatie is bij alle leden gelegen in het feit dat zij zich willen inzetten voor het grondrecht van huisvesting; zij geven aan dat het voor marginale groepen in de Zaanstreek nog iedere dag een uitdaging is om mee te doen in de samenleving, onder andere door de situatie op de woningmarkt. Of zoals een lid het omschreef: "het is een

schande dat Nederland er nog niet in is geslaagd om de woningnood op te lossen en de komende generatie te huisvesten, in tegenstelling tot de gezondheidszorg en scholing. Daar wil ik me voor inzetten”.

De RvC draagt bij aan het borgen van de maatschappelijke doelen in de strategie

Uit het gesprek met de RvC concludeert de visitatiecommissie dat de RvC een stevige sparringpartner is voor het bestuur van Parteon. De raad heeft met name het onderwerp verduurzaming nadrukkelijk geagendeerd. De RvC geeft aan dat er ook voor de toekomst nog opgaven liggen die geagendeerd zullen worden. Hierbij moet met name gedacht worden aan het thema beschikbaarheid – vanwege de ontwikkelingen op de woningmarkt in de Metropoolregio Amsterdam (MRA) – en de relatie met collega-corporaties in de MRA handhaven en versterken.

De RvC borgt het maatschappelijk presteren van Parteon bij de besluitvorming

De visitatiecommissie constateert dat de RvC uitdrukkelijk balans zoekt tussen de financiën en maatschappelijke opgaven, hetgeen voor de raad een kwestie is van ‘en-en’, niet ‘of-of’. Hoewel er binnen Parteon voor de veiligheid extra marge (ten opzichte van de wettelijke kaders) is ingebouwd in de financiële ratio’s, constateert de visitatiecommissie dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden naar het maatschappelijke perspectief. De RvC had voorheen een vastgoedcommissie. Die is omgebouwd naar de maatschappelijke commissie, onder het mom van: kijk je naar de stenen of naar de maatschappij met oog op de toekomstige generaties.

Een ander relevant voorbeeld heeft zich voorgedaan in de Zeeheldenbuurt, waar de funderingsproblematiek zich voordoet en ingrijpen een complexe opgave is binnen de financiële kaders. Binnen Parteon wordt dan nadrukkelijk de afstemming gezocht met de RvC en de externe toezichthouders Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

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

De RvC waakt er nadrukkelijk voor om niet ‘op de stoel’ van het bestuur te treden, maar houdt wel vinger aan de pols ten aanzien van de prestaties van Parteon. De raad heeft geadviseerd dat de organisatie haar doelstellingen vertaalt naar microniveau KPI’s tot op elke afdeling. En dat de organisatie zo veel mogelijk de LEAN-methodiek toepast. De raad vindt met de kwartaal-rapportages de informatievoorziening die zij ontvangt inmiddels van hoge kwaliteit. Zij geeft aan dat hierin een omslag in de organisatie heeft plaatsgevonden. Een voorbeeld is dat Parteon aan het begin van de visitatieperiode achter liep met reparatieverzoeken. Nu worden er op ieder afdelingsniveau ramingen en plannings gemaakt, die ook reëel zijn.

De meeste leden van de RvC zijn tevens sterk verankerd in het lokale netwerk. Gezamenlijk hebben de RvC-leden een groot netwerk in de gemeente Zaanstad. Daarom is erop aangedrongen bij het bestuur om vanuit het stakeholderperspectief het netwerk van Parteon in kaart te brengen. De RvC-leden zoeken zelf ook regelmatig contact met de belanghebbenden van Parteon. Hiervan zijn meerdere voorbeelden te geven. Zo heeft een lid gesprekken met de gemeente gevoerd om de bron van de stoeve relatie te traceren en naar een oplossing te werken, en heeft de RvC meerdere bijeenkomsten met de samenwerkingspartners van Parteon georganiseerd, om de huidige samenwerking en toekomstige opgaven in kaart te brengen. Dit heeft bijvoorbeeld met de Zaanse zorgpartijen plaatsgevonden.

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 geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

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 de passende wijze waarop Parteon de belanghebbenden betreft bij de ontwikkeling van beleid. Parteon handelt daarbij op basis van een klantvisie en een communicatiekalender. Parteon koppelt bovendien de resultaten van de bijeenkomsten met belanghebbenden tijdig terug, zodat de belanghebbenden goed op de hoogte zijn van hetgeen met hun input is gedaan.

Parteon heeft een klantvisie ontwikkeld

De visitatiecommissie constateert dat Parteon zich goed bewust is van haar belanghebbenden. Aan het begin van de visitatiecommissie heeft Parteon de klantvisie 2015-2017 ontwikkeld. Daarin benoemt Parteon het profiel van haar huurders, wat hun rol is en hoe de corporatie hen wil bedienen.

Parteon heeft haar belanghebbendenmanagement verder verstevigd

In de tweede helft van de visitatieperiode heeft Parteon belanghoudersmanagement verder ontwikkeld. Voor ieder van de vier doelen op het onderdeel Wonen uit het koersplan zijn de belanghouders in beeld gebracht en is de bemensing ten aanzien van die belanghouder benoemd op alle niveaus. Er wordt in de organisatie gebruik gemaakt van een jaarlijkse 'communicatiekalender' en er wordt eveneens periodiek metingen uitgevoerd van de mate van tevredenheid van de belanghouders over de samenwerking met Parteon, de mate van invloed op en de kwaliteit van gemaakte keuzes van Parteon.

Parteon bevraagt haar huurders

Om de visie en tevredenheid van de eigen huurders te meten, voerde Parteon aanvankelijk periodiek enquête-onderzoek uit onder haar huurders. Hiervoor bestond het Parteon Panel. De huurders zijn bevraagd over diverse onderwerpen, waaronder duurzaamheid, huurdersparticipatie, leefbaarheid, verhuisingeneidheid en wensen ten aanzien van woonvormen. Parteon neemt de uitkomsten van de enquêtes mee in haar besluitvorming. In verband met beperkingen door de AVG is het Parteon Panel stopgezet. Onderzocht wordt nu op welke wijze de positieve ervaringen weer kunnen worden inzetten. In de tussentijd is het instrument van de 'klantarena' ingezet, waar huurders op specifieke onderwerpen fysiek zijn bevraagd en werkt men met woonavonden, waar ruimte is voor vragen en steeds een specifiek thema de aandacht krijgt.

Parteon haalde niet alleen digitaal de visie van haar huurders op. In 2018 hebben bijvoorbeeld 40 gesprekken 'bij de koffie' plaatsgevonden bij huurders thuis in diverse wijken, over wat zij vinden van hun woonomgeving, wat zij waarderen of waar zij zorgen over hebben.

Parteon heeft haar belanghebbenden uitgenodigd voor strategisch overleg

Parteon wil van haar belanghebbenden eveneens graag weten hoe zij de onderlinge relatie en samenwerking kan verbeteren. Hiertoe heeft Parteon meerdere bijeenkomsten georganiseerd. Parteon heeft bijvoorbeeld een bijeenkomst georganiseerd met de zorgpartijen in de Zaanstreek, om samen de opgaven ten aanzien van wonen en zorg te duiden en gezamenlijk actiepunten te formuleren. Naast het bestuur van Parteon waren hier ook enkele medewerkers en de RvC bij aanwezig. Parteon heeft soortgelijke bijeenkomsten georganiseerd met haar onderhoudsbedrijven. Ook heeft zij samen met de RvC door middel van gesprekken met de gemeente de bestuurlijke relatie te verbeteren. Parteon heeft bovendien samen met de gemeente een strategische sessie georganiseerd waar met huurders is gesproken over de woonruimteverdeling.

Parteon neemt jaarlijks deel aan de Woondialoog en Dag van het Huren

In de Zaanstreek bestaat de Woondialoog, waar Parteon samen met collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, ambtenaren en wethouder, Maak Zaanstad, makelaars en huurders samenkomt en spreekt over de meest urgente thema's op de Zaanse woningmarkt. Parteon heeft een organiserende rol in deze bijeenkomsten.

Tevens neemt Parteon jaarlijks deel aan de Dag van het Huren. In 2018 stond Parteon bijvoorbeeld in Krommenie, Koog aan de Zaan en Zaandam klaar om vragen van haar huurders te beantwoorden. In het bijzonder over duurzaamheid en financiën.

Parteon neemt deel aan maatschappelijke evenementen

Naast de Woondialoog neemt Parteon ook deel aan openbare evenementen die niet direct met wonen te maken hebben. Eén daarvan is het IFIKZ: het festival voor Zaanse Industriecultuur. In 2019 werd bijvoorbeeld de route Tour de Zaan georganiseerd, langs vijftien iconische locaties. Eén van de locaties was het kantoor van Parteon: de voormalige chocoladefabriek van Pette en Boon.

Parteon koppelt de uitkomsten van de bijeenkomsten met belanghebbenden terug

Uit de gesprekken met de belanghebbenden en de bestudeerde informatie, blijkt dat Parteon over het algemeen de resultaten van de bijeenkomsten met belanghebbenden tijdig terugkoppelt, zodat de belanghebbenden goed op de hoogte zijn van hetgeen met hun input is gedaan. Voor een groot deel vindt dit plaats als onderdeel van het reguliere overleg met bijvoorbeeld de huurdersvertegenwoordiging en gemeenten. Ook komt het voor dat een apart verslag wordt opgesteld en gedeeld. De belanghebbenden waarderen de terugkoppeling maar geven, zoals in het voorgaande hoofdstuk is besproken ook aan dat Parteon ook regelmatig haar eigen visie voortzet.

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 leesbare en toegankelijke wijze waarop Parteon verantwoording aflegt aan een brede groep belanghebbenden.

Parteon heeft haar jaarverslagen voor een breed publiek toegankelijk gemaakt

Op de website van Parteon zijn de jaarverslagen te vinden. Deze zijn ingericht in dezelfde structuur als het koersplan: een onderdeel wonen en een onderdeel organisatie. Bij beide onderdelen worden de prestaties op de ambities uit het koersplan besproken. Het is positief dat bij de prestaties tevens wordt beschreven wat de bijbehorende prestatieafspraken was. Indien afgeweken is, wordt daarvoor een toelichting gegeven. De visitatiecommissie is echter van mening dat die toelichting iets omvangrijker mag zijn en ook structureler bij afwijkingen mag worden gegeven.

Vanaf 2018 publiceert Parteon haar jaarverslagen in twee varianten: het reguliere jaarverslag en een versie 'In 't kort'. Laatstgenoemde versie laat in zeven pagina's de maatschappelijke prestaties van Parteon zien. De eerste pagina toont de gestelde ambities en de volgende zes pagina's de daadwerkelijke prestaties. Dit wordt gepresenteerd in de vorm van infographics (figuur 4.3). Het taalgebruik is aangepast, zodat de inhoud begrijpelijk is voor een breed publiek. De visitatiecommissie is van mening dat Parteon er hiermee in slaagt om haar openbare verantwoording voor iedereen toegankelijk te maken.

Figuur 4.4: Uitsnede van het jaarverslag 2018 "in 't kort"



Bron: Parteon, Jaarverslag 2018 In 't Kort, p. 3.

Parteon heeft extra informatie over haar activiteiten aangeboden

De huurders van Parteon hebben tevens een heldere brochure gekregen in het kader van het programma Opgewekt Wonen. Dit is het verduurzamingsprogramma van de corporatie, gericht op het gasloos maken van de woning en het plaatsen van zonnepanelen en een warmtepomp. De huurders hebben de brochure (figuur 4.5) gekregen ter voorbereiding op keukentafelgesprekken die medewerkers van Parteon voeren om het bewustzijn en enthousiasme over Opgewekt Wonen te vergroten. De brochure geeft zeer helder aan wat het klimaatbeleid van Parteon is, via welke maatregelen men dit wil realiseren, wat de voordelen zijn van de maatregelen – een lagere energierekening en bijdrage aan het klimaat, welke inzet daarvoor nodig is en waarom die inzet nodig is.

Figuur 4.5: Uitsnede van brochure



Bron: Parteon (2019), Opgewekt wonen: wonen zonder gas en met lage energiekosten, p. 8-9

Parteon verantwoordt zich ook via andere kanalen

Parteon gebruikt naast haar website en drukwerk ook andere media om zich openbaar te verantwoorden en te communiceren naar haar belanghebbenden. De sociale media Twitter, Facebook, Instagram en LinkedIn worden ingezet.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Wie zijn wij en waar staan wij voor?

Samenwerken aan goed en betaalbaar wonen. Dat is onze missie en dat is waar Parteon als sociale huisvester in de Zaanstreek al 115 jaar voor staat. Parteon is, door verschillende fusies, ontstaan uit een zestiental woningcorporaties die begin twintigste eeuw zijn opgericht. De oprichters hadden allen een gemeenschappelijk ideaal: het realiseren van goede en betaalbare woningen voor arbeiders. Dat waren huishoudens met een kleine portemonnee. Het ideaal was gemeenschappelijk. De drijfveren kwamen voort uit:

- de woonsituatie van arbeiders te verbeteren;
- woningen te bouwen voor katholieken;
- de volksgezondheid te verbeteren door gezond te kunnen wonen;
- het huisvesten van asociale.

115 jaar later ziet de wereld er anders uit, en met een bezit van ruim 16.000 woningen is Parteon de grootste corporatie in de Zaanstreek, als onderdeel van de metropoolregio Amsterdam. Zo'n kwart van onze huurders is ouder dan 70 jaar, 39% van de huurders heeft net genoeg geld om in het dagelijks onderhoud te voorzien, 8% lukt dat niet. Cijfers die aangeven dat goed en betaalbaar wonen ook in de 21^e eeuw onze drijfveren zijn.

Met niet alleen oog voor de huurder van nu, maar ook voor de huurder van de toekomst, gaan Parteons ambities hand in hand met verantwoordelijkheden en verplichtingen in een stad die snel verandert. Dat vraagt een open houding, gericht op samenwerking. We willen ons onderscheiden op de beschikbaarheid, betaalbaarheid en het verduurzamen van sociale huurwoningen in een leefbare woonomgeving. Voor degenen die het echt nodig hebben. Daar staan we voor.

Visie

In onze visie geven we betekenis aan de woorden uit onze missie. Zo geven we invulling aan hoe we willen werken. Goede en betaalbare huisvesting zijn basisvoorwaarden voor mensen om een volwaardig bestaan op te bouwen en mee te draaien in de maatschappij. De meeste mensen lukt dit op eigen kracht, maar er zijn huishoudens die daar niet in slagen. Soms doordat hun inkomen te laag is, dan weer omdat zij zorg nodig hebben. Onze drijfveer de afgelopen jaren, is ervoor te zorgen dat ook deze mensen kunnen wonen in een betaalbare woning van goede kwaliteit.

We maken daarin bewuste keuzes, zodat we onze middelen zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten. We maken keuzes waar we voor durven staan. Niet alleen vandaag, ook in de toekomst. In 2015 stelden we hiervoor een strategie op, verwoord in een Koersplan. Hierin spraken we onze ambities uit voor de periode 2016-2020 voor

- Voldoende betaalbare en beschikbare woningen;
- Leefbare wooncomplexen, waar nodig met passende zorg;
- De duurzaamheid en kwaliteit van woningen.

Ook hebben we in die tijd veel energie gestoken in het op orde brengen van de eigen organisatie. De nieuwe Woningwet (2015), de herziening van de Governancecode (2015), het opnieuw inrichten van werkprocessen en het op peil brengen van de kennis van medewerkers, kennis over onze huurders en kennis van onze woningen, vroegen veel aandacht en inzet.

Kernwaarden

Ieder jaar, elke dag werkten en werken we hard met onze partners aan het realiseren van die ambities: goed en betaalbaar wonen in de Zaanstreek. Op de volgende kernwaarden zijn wij herkenbaar en aanspreekbaar: samenwerken, verantwoordelijkheid en daadkracht.

Trends en ontwikkelingen

We hebben gemerkt dat in de afgelopen vijf jaar veel ontwikkelingen en veranderingen van invloed zijn geweest op onze ambities en inspanningen. Zij vroegen en vragen continu om bijsturing en extra inzet. Op hoofdlijnen kregen we te maken met:

- Het economisch klimaat dat gunstiger is geworden, en de daarmee samenhangende beweging van stabiliseren naar groei.
- De implementatie van de Woningwet in 2016/2017;
- De veranderingen in de financiering van de zorg sinds 2015, die gevolgen hebben voor de huisvesting en de zorgverlening van kwetsbare huurders;
- Twee Woonvisies van gemeente Zaanstad (2015 en 2019), waaraan we door middel van prestatieafspraken en Raamovereenkomsten onze bijdragen formuleerden en implementeerden;
- De ambitie van gemeente Zaanstad tot 2040 uit te breiden met 20.000 woningen;
- De duurzaamheidsopgave voor corporaties, voortkomend uit Co2 neutraliteit in 2050, voortkomend uit het Klimaatakkoord eind 2015;
- De funderingsproblemen onder veel woningen in Zaanstad;
- De organisatieontwikkeling waarin flexibiliteit, wendbaarheid en digitalisering centraal staan.
- De veranderingen gedurende 4 jaar in het College van B&W, het bestuur van Parteon, de RvC, huurdersorganisatie en Ondernemingsraad.

Samenvattend zien we in deze veranderingen ook kansen. In wat we kunnen doen, van elkaar en van onze partners kunnen verwachten en wat dit vraagt aan (andere, nieuwe) samenwerking. De behoefte aan sociale huurwoningen is groter geworden. Dat vraagt om groei in plaats van behoud. De huisvesting van kwetsbare mensen die meer en meer een thuis in de wijk zoeken, vraagt steeds meer aandacht en samenwerking. Deze instroom van kwetsbare huurders neemt toe terwijl de Zaanstreek ook vergrijsd.

Halverwege de duur van het Koersplan deden we een mid term review. We constateerden dat de gewenste nieuwbouw - en daarmee de toename van sociale huurwoningen - achterbleef. Dat hebben we gecompenseerd door minder woningen te verkopen. Daarnaast zetten we in op het werven van bouwlocaties en het versterken van de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten. We lopen hierin een complex traject met de gemeente, waar een gezamenlijk, betaalbaar en verantwoord beeld van nieuwbouw en de cultuurhistorische waarden van de stad moeten samenkomen. We hebben ervaren dat dit veel tijd en energie vraagt, die ten koste zijn gegaan van het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen.

Het verduurzamen van woningen naar een gemiddeld energielabel B in 2021 bleek niet voldoende: inmiddels is de inzet erop gericht dat alle woningen in 2050 Co2-neutraal zijn. Hiermee wil Parteon een bijdrage leveren aan het Klimaatakkoord van Parijs dat Nederland heeft ondertekend. Met onze samenwerkingspartners geven we invulling aan de warmtetransitie in de Zaanstreek.

De verduurzaming van onze woningen en de grote vraag naar voldoende betaalbare huurwoningen vragen nieuwe kennis, antwoorden en daadkracht van Parteon. Daar lopen we niet voor weg. Daar voelen we ons verantwoordelijk voor. Maar dat kunnen we niet alleen. De funderingsproblemen in Zaanstad zijn groot en die gaan niet aan onze woningen voorbij. Dit vraagt extra investeringen, inzet, overleg en samenwerking met huurders en gemeente.

We constateerden dat we als organisatie klaar waren voor deze 'next steps'. Financieel is Parteon gezond. De Benchmarkresultaten op de bedrijfsvoering (score categorie A) tonen dat ook aan. De focus op de organisatieontwikkeling wat betreft de inkoopfunctie, de risk- en auditfunctie, compliance, de privacywetgeving, informatiemanagement, cultuur en kernwaarden, leidden tot veel verbeteringen waardoor de organisatie klaar was voor de toekomstige opgaven en ambities.

Presteren naar maatschappelijk vermogen

We constateren ook dat we onze belangrijkste speerpunten – mede in het kader van het aflopen van ons Koersplan – opnieuw tegen het licht willen houden. Zodat we de uitgangspunten nog scherper formuleren passend bij onze ambities en groeistrategie. Daar besteden we dit jaar tijd aan, zodat we de nieuwe kaders meenemen in de meerjarenbegroting van 2021. Leidraad daarbij is of we zowel presteren naar volkshuisvestelijk vermogen (bieden we een toekomstbestendige woningportefeuille), presteren we naar maatschappelijk vermogen (doen we recht aan de verwachtingen van onze partners in de Zaanstreek), en presteren we ook overmorgen naar vermogen (zijn we voldoende wendbaar en doen we recht aan goed rentmeesterschap).

De meerjarenbegroting laat zien dat we in staat zijn onze groei- en verduurzamingsambitie ook financieel te vertalen. Maar we zien ook dat de groei van de voorraad nog wat achter blijft, in tempo en in aantallen, ook in relatie tot de verwachtingen van de gemeente. We zullen daarom nadrukkelijk inzetten op kansen voor acquisitie, verdichtingsmogelijkheden en een balans vinden in de omvang van verkoop en liberalisatie in relatie tot de nieuwbouw realisatie. Daarbij hebben we ook goed te kijken naar hoe we onze kwaliteitsdoelstellingen waar kunnen maken: we willen groeien, verduurzamen en bovenal realiseren.

Ambitie 1: Betaalbaar en beschikbaar

Parteon is eigenaar van een kwart van de woningvoorraad in Zaanstad en twee derde van de totale voorraad sociale huurwoningen. In afstemming met het Huurdersplatform voert Parteon een betaalbaar huurbeleid met een gematigde jaarlijkse huurverhoging en een woningaanbod in verschillende huurprijsklassen. Onze doelgroep bestaat immers ook uit huurders met verschillende inkomens.

Zaanstad kent een toenemende vraag naar sociale huurwoningen. Woningen voor starters, gezinnen, senioren en voor mensen die een zorgvraag hebben. De gemiddelde wachttijd (inschrijfduur) om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning in Zaanstad is op dit moment ongeveer tien jaar. Voor een eengezinswoning is dat gemiddeld 20 jaar.

Het woningmarktonderzoek 'Profiel van de Zaanse woningmarkt'¹ bevestigde eind 2018 de toenemende behoefte aan sociale huurwoningen in Zaanstad. In het basisscenario is deze toenemende behoefte circa 300 woningen per jaar. De gemiddelde inschrijfduur van starters is opgelopen naar 11,8 jaar².

De afgelopen jaren was het doel het aantal sociale huurwoningen op peil te houden. Dat is gelukt. Maar we constateerden dat dit niet genoeg was en vroegen in 2017 in de Woondialoog aandacht voor deze opgave. Het resultaat: we zetten met onze collega-corporaties de komende jaren in op een toename van het aantal sociale huurwoningen. Met extra aandacht voor doorstroming en de huisvesting van kwetsbare huurders: zij die fysieke beperkingen kennen, eenzaam, sociaal- of financieel kwetsbaar zijn. Ook in de Raamovereenkomst 2016-2020 met gemeente Zaanstad,

¹ Profiel van de Zaanse woningmarkt, analyse van "Wonen in de metropoolregio Amsterdam"(WiMRA), september 2018, RIGO.

² Op basis cijfers woningnet.

gezamenlijke woningcorporaties en huurdersorganisaties werd afgesproken dat het aantal sociale huurwoningen minimaal op peil blijft.

Sinds twee jaar maakt Parteon ook in Wormerland prestatieafspraken met Wormerwonen en gemeente Wormerland.

Corporaties, gemeente en huurdersorganisaties hebben in 2019 hard gewerkt aan het maken van plannen die de groei van het aantal sociale huurwoningen mogelijk maken. Zo stelt de gemeente bij grotere plannen de eis van minimaal 30% sociale huurwoningen. Woningcorporaties hebben hun acquisitie-pijplijn fors opgeschroefd en zoeken naar mogelijkheden voor verdichting op bestaande grondposities. De plancapaciteit die er nu is moet leiden tot daadwerkelijk bouwen.

Daarnaast vraagt de druk op de woningmarkt, naast nieuwbouw, andere maatregelen die de doorstroming bevorderen. Verkoop, liberalisatie, woningdelen, kluswoningen, het helpen verhuizen van senioren naar een passende woning, het voorkomen en aanpakken van woonfraude of illegale bewoning. Maatregelen die de druk kunnen verlichten en voor meer betaalbare én goede woningen kunnen zorgen. Parteon heeft daar de afgelopen jaren stevig op ingezet. Met de inzet van seniorenmakelaren verhuisden senioren van een eengezinswoning naar een kleinere, passende woning. De vrijgekomen eengezinswoningen konden we weer verhuren aan gezinnen. En pakken we al een paar jaar woonfraude stevig aan, waardoor woningen vrijkomen voor wachtenden.

Ambitie 2: Leefbare wooncomplexen met passende zorg

Goed wonen is meer dan een fijne woning. Ook de directe woonomgeving moet op orde zijn. Parteon werkt hiervoor samen met gemeente, politie en sociale wijkteams, maar doet ook een beroep op de huurders. Zo worden sinds 2018 de schoonmaakprogramma's in de hoogbouw met bewoners opgesteld.

Huurders waarderen door de jaren heen de leefbaarheid in en rond hun woning met een 7. Dit willen we op zijn minst in stand houden. Door met hen, of vertegenwoordigd door het Huurdersplatform of de bewonerscommissies, keuzes te maken voor een leefbare omgeving. De instroom in de sociale huursector van midden- en hogere inkomens is sterk afgenomen. Nieuwe bewoners hebben niet alleen een overwegend laag inkomen maar zij zijn ook vaker laagopgeleid en kampen steeds vaker met psychische problemen, fysieke gezondheidsproblemen of een licht verstandelijke beperking. De kwetsbare groepen hebben een verminderde zelfredzaamheid. Met de toename van kwetsbare groepen neemt ook de burenoverlast toe. Dat komt niet ten goede van de leefbaarheid in buurten.

Tijdens de Woondialogen in 2017 en 2018 waren dit de thema's die we met onze belanghouders bespraken en die hebben geleid tot samenwerkingsafspraken in de Raamovereenkomst 2020-2024. Voor mensen die vanuit een beschermd wonen-situatie of vanuit de maatschappelijke opvang komen, zorgen we met onze partners voor een goede uitstroom naar een zelfstandige woning. De Zaanse werkafspraken 'Thuis in de wijk' vatten deze samenwerking samen. Ook nemen we deel aan het landelijk actieprogramma 'Weer Thuis'. Daardoor beschikken we over extra expertise en ondersteuning voor de uitvoering van de tien werkafspraken.

Voor een meer gevarieerde en sterkere samenstelling van bewoners in de Zaanse wijken Poelenburg en (deels) Peldersveld is sinds 1 juli 2018 de Rotterdamwet van toepassing. De woningcorporaties in Zaanstad wijzen tot en met april 2021 vrijgekomen huurwoningen in Poelenburg en Peldersveld met een nieuwe voorrangsregeling toe aan mensen die voldoen aan bepaalde voorwaarden. Zo krijgen nieuwe huurders met inkomen uit arbeid voorrang bij toewijzing van woningen. In het onlangs uitgevoerde huurdersonderzoek van Parteon zien we dat 17% van de huurders de wijk Poelenburg prettiger ervaren dan twee jaar geleden.

Ambitie 3: Duurzaam en kwaliteit

De afgelopen jaren waardeerden we onze woningen bij renovatiewerkzaamheden op tot energielabel A/B. Meer dan een kwart van onze woningen heeft nu dit label. Maar dat is niet genoeg. In 2050 wonen we klimaatneutraal. Daarom stelden we onze visie bij. Met onze partners werken we uit hoe, waar en in welk tempo we Zaanstad duurzaam, gasvrij en klaar voor een bestendige CO₂ neutrale toekomst maken.

Met het Opgewekt Wonen programma verduurzaamden we de eerste eengezinswoningen in Assendelft. Komende jaren zetten we dit programma voort. We zijn ervan overtuigd dat een betaalbare woning meer is dan alleen de huurprijs. Zodra lagere energielasten de woonlasten betaalbaar houden, draagt verduurzaming bij aan betaalbaar wonen. Bij het verbeteren, vernieuwen en verduurzamen van woningen werken we óók aan betaalbare woonlasten voor de huurder.

Naast het reguliere onderhoud van de woningen, vroeg en vraagt de funderingsproblematiek in Zaanstad veel inzet en aandacht.

Parteon kon in 2019 de eerste appartementen in Zaandam aansluiten op een Warmtenet. We werken aan een duurzame bedrijfsvoering. We scheiden afval, printen minder, en zonnepanelen leveren een deel van de energie voor ons kantoor. Vanzelfsprekend zijn de bedrijfsauto's elektrisch.

Ambitie 4: Met en door huurders en belanghouders

Sinds 2016 werken we met gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties aan gezamenlijke prestatieafspraken. De kwaliteit van deze afspraken is de afgelopen jaren toegenomen. We zien hierin steeds meer een gezamenlijke ambitie voor de stad. De uitwerking ervan vraagt soms een lange adem en vraagt vaak meer tijd dan één kalenderjaar.

Met 2 Woondialogen, 10 Woonavonden per jaar en 30 koffietafelgesprekken bij huurders thuis, kwamen we in contact met veel belanghouders en huurders.

In platforms zoals de Vernieuwde Stad en het Zaans Datalab, helpen we, met andere partijen, maatschappelijke vraagstukken verder. Met het Huurdersplatform voeren we een goed overleg. Vanwege de veelheid aan werkzaamheden en het niet overvoeren of overvragen van de leden van het Huurdersplatform, is het zaak de verwachtingen over en weer te bespreken. We legden hiervoor afspraken vast in een samenwerkingsovereenkomst en werkten we samen aan prestatieafspraken. Maar soms blijkt er toch meer – of iets anders - nodig. Wij vinden het van belang dat we elkaar ook dan weten te vinden en elkaar verstaan. Ook zo werken wij samen aan goed en prettig wonen.

In de spiegel : terugblik en toekomst

Toen we in 2015 een Koersplan opstelden, waren we net uit een periode die in het teken stond van 'terug naar de kern'. Met organisatie-aanpassingen en de focus op bedrijfsmatiger werken en het afstoten van taken. Met het opstellen van de nieuwe koers, zagen we dat deze inspanningen niet voor niets waren geweest. We stonden er als woningcorporatie goed voor: wendbaarder, slanker en zo beter in staat snel te schakelen.

Uitgangspunten van de koers waren een stabiele woningvoorraad, isoleren tot gemiddeld energielabel B, een stevige interne beheersing en leane processen, gesteund door een goede governance. We merkten na de crisis dat een stabiele woningvoorraad niet voldoende was, hetzelfde gold voor het enkel isoleren van de woningen.

We konden hierop bijsturen, omdat we in staat waren de ontwikkelingen waar te nemen, we waren wendbaar, aanspreekbaar en hebben stevig samengewerkt met andere (ook nieuwe) partijen.

We hebben de zaken intern goed op orde, zijn trots op de goede samenwerking met de andere corporaties in Zaanstad, de huurders, zorgpartijen en gemeente. Hoewel we met gemeente ook worstelen met nieuw beleid, zoals de gesprekken over cultureel erfgoed. Die gesprekken kunnen taai zijn, maar voor ons altijd met de insteek er met elkaar uit te komen én vooruit te komen. Via de Woondialogen hebben we een aantal belangrijke thema's (groei, duurzaamheid, kwetsbare huurders) geagendeerd waarmee we de samenwerking en legitimatie van onze inzet hebben versterkt. In een voortdurend veranderende context spannen we ons steeds in de nieuwe thema's via visie, naar strategie en realisatie te brengen.

De komende periode wordt ongetwijfeld gekenmerkt door voortdurende verandering. Dit vraagt van ons dat we goed luisteren, toetsen en valideren, oppakken en realiseren. Dat kunnen en willen we niet alleen, maar met onze huurders en de partners in de stad. Belangrijk hierin is de positie van de relatie met de huurders. We richten onze focus meer op hun behoeften, nu en in de toekomst. Dit vraagt dat we met voldoende realisatiekracht en flexibiliteit onze diensten en producten ontwikkelen en aanbieden. Relevante ingrediënten voor een nieuwe strategie. Zodat we ook de komende jaren een duurzame en betrouwbare corporatie zijn.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Parteon verricht al 115 jaar betekenisvol werk in de Zaanstreek. Met 160 medewerkers werken we elke dag aan het mogelijk maken van goed en betaalbaar wonen. Maar hoe waarderen belanghouders onze inspanningen? Een visitatie is altijd weer een spannend moment. Maar gelukkig levert deze ook altijd waardevolle feedback op waarmee we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

De voorbereiding van de visitatie is in 2019 al gestart. In Ecorys hebben we een goede partner gevonden voor de uitvoering van het visitatieproces. De transparante en gedegen manier waarop de visitatiecommissie van Ecorys, bestaande uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Erik van Ossenbruggen, het proces heeft voorbereid en uitgevoerd hebben we als prettig ervaren. Gedurende de visitatie is telkens goed contact geweest tussen Ecorys en Parteon en is de visitatiecommissie - ook tijdens de plotseling ontstane situatie door de Coronacrisis – met goede en pragmatische oplossingen gekomen voor het benaderen en consulteren van de belanghouders van Parteon. De rondrit langs het bezit en het gesprek met de RvC hebben een goede en volwaardige weergave gekregen in de rapportage. Daaruit sprak veel waardering van de visitatiecommissie. We hebben de overtuiging dat de manier van werken door Ecorys en het goed luisteren naar- en verwerken van alle gesprekken en documentatie, hebben geleid tot een waardevol, herkenbaar en realistisch visitatierapport.

Uit de scores, die allemaal op of boven de 7 liggen (7,3 voor presteren naar opgaven en ambities, 7,1 voor presteren volgens belanghebbenden, 7,0 voor presteren naar vermogen en een 7,8 voor governance) zien we de waardering van onze stakeholders terug. We zien in de visitatie echter ook hoe de bijdrage van Parteon aan de opgaven in Zaanstad werd beïnvloed door (deels onvoorziene) complexe ontwikkelingen zoals funderingsproblematiek en behoud van cultuurhistorische waarden. We zijn blij dat de visitatiecommissie hier oog voor heeft gehad en heeft onderkend dat ook in dit complexe speelveld onze inspanningen hebben bijgedragen aan de opgaven rond voorraadontwikkeling en verduurzaming van het bezit. Soms niet op hele korte termijn, maar zeker wel voor de langere termijn. Met het Koersplan als leidraad, hebben we vier jaar goed vastgehouden aan onze doelen en halverwege, met de mid-term, onze koers bijgesteld. Daar waar in de eerste periode de focus nog lag op 'terug naar de kerntaak', zien we in het oordeel op wijkaanpak dat hier meer inzet en capaciteit van Parteon op nodig is. Deze beweging is al gemaakt en dat wordt ook gezien door de visitatiecommissie en komt goed tot zijn recht in het rapport.

Positief is ook de waardering van onze prestaties door onze belanghouders. Een bevestiging dat we elkaar als 'partners' in de stad weten te vinden. En dat de diverse en nieuwe samenwerkingsinitiatieven, bijvoorbeeld rond wonen en zorg en de verduurzaming van het woningbezit, hun vruchten afwerpen. Dat Parteon wordt gezien als een organisatie die netjes binnen de lijntjes kleurt, zien we enerzijds als een compliment, anderzijds moedigt het ons aan de grenzen – ook in de samenwerking – scherper op te zoeken en meer lef te tonen én te vragen van onze belanghouders. Zodat we met elkaar zaken mogelijk kunnen maken voor de bewoners en de stad. De kritische geluiden van het Huurdersplatform houden ons scherp en laten ons inzien dat we voortdurend in gesprek willen én moeten blijven. En laat dat nu net het punt zijn waarop ook het Huurdersplatform de waardering heeft uitgesproken hoe we dat met elkaar hebben gedaan.

Maar er vallen ook nog zaken te verbeteren. We merkten al eerder dat we onze belangrijkste speerpunten – mede met het aflopen van ons Koersplan – opnieuw tegen het licht willen houden. Zodat we de uitgangspunten nog scherper formuleren passend bij onze ambities en groeistrategie.

Daar zijn we op dit moment mee aan de slag, zodat we de nieuwe kaders meenemen in de meerjarenbegroting van 2021. Leidraad daarbij is of we zowel presteren naar volkshuisvestelijk vermogen (bieden we een toekomstbestendige woningportefeuille), presteren we naar maatschappelijk vermogen (doen we recht aan de verwachtingen van onze partners in de Zaanstreek), en presteren we ook overmorgen naar vermogen (zijn we voldoende wendbaar en doen we recht aan goed rentmeesterschap). De komende periode wordt, mede bepaald door het Coronavirus, ongetwijfeld gekenmerkt door voortdurende verandering.

Dit vraagt van ons dat we continu goed luisteren, toetsen en valideren, anticiperen, oppakken en realiseren. Belangrijk hierin is de positionering van Parteon als corporatie in de lokale samenleving en wat daarin écht nodig en mogelijk is. Daarin zullen we, zoals gezegd, in wisselwerking met onze belanghouders, de grenzen van ieders inzet opzoeken. Daarbij mogen we wat meer buiten de lijntjes kleuren. Die aanbeveling past helemaal bij onze visie hoe we de bewonersvraag en – behoefte willen benaderen. De waardering voor onze governance en de wijze waarop we gestructureerd richting geven aan het waarmaken van onze doelen, bieden daar een solide basis voor. Meer mogelijk maken, met oog voor de vraag van de bewoner en het leveren van meerwaarde bij het wonen én leven in de buurt, de wijk en de stad. Voor die verantwoordelijkheid lopen we niet weg, die pakken we met beide, nee met alle handen aan.

Wormerveer, september 2020

Bestuur en RvC Parteon

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Parteon

Naam	Functie
Bestuur	
De heer Platte	Directeur-bestuurder
De heer De Ruiter	Financieel directeur
Raad van Commissarissen	
De heer Minderman	Voorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw Vegter	Vice-voorzitter Raad van Commissarissen
De heer Bergh	Lid Raad van Commissarissen
Mevrouw Eysbroek	Lid Raad van Commissarissen
De heer Van Garderen	Lid Raad van Commissarissen
De heer Hugens	Lid Raad van Commissarissen
Managementteam	
Mevrouw Hogenes	Manager Bestuursstaf en beleid
De heer De Vries	Assetmanager
De heer Smit	Beleidsadviseur

Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Gemeenten		
Gemeente Zaanstad	Mevrouw Mutluer	Wethouder Wonen
	De heer Van Hees	Netwerkontwikkelaar Wonen
	Mevrouw Adolf	Strategisch adviseur Wonen
Gemeente Wormerland	De heer Schalkwijk	Wethouder Wonen
	De heer Hilboezen	Beleidsadviseur Wonen
Huurdersvertegenwoordiging		
Huurdersplatform Parteon	De heer Kling	Vice-voorzitter
	De heer Van Tent Beking	Secretaris
	Mevrouw Tichelaar	Lid
Bewonerscommissies	De heer Groot	Bewonerscommissie De Drempel
	De heer Stoop	Bewonerscommissie Zaanstroom
Overige belanghebbenden		
ZVH	De heer Storm	Directeur-bestuurder
	Mevrouw Lanser	Beleidsadviseur afdeling strategie
Rochdale	Mevrouw Van Buren	Voorzitter Raad van Bestuur
	Mevrouw Van der Straaten	Senior adviseur Strategie
Wormerwonen	De heer Van Nimwegen	Directeur-bestuurder
	Mevrouw Ensdorff	Medewerker sociaal beheer
Leviaan	De heer Jetten	Directeur
Pennemes	De heer Groenendaal	Directeur
Leger des Heils	De heer Boltjes	Regiomanager
Urgenda	Mevrouw Minnesma	Directeur
De Vernieuwde Stad	De heer Vermeulen	Secretaris
Kuijs Reinder Kakes	De heer Van der Meer	Teamleider wonen
Hemubo (co maker)	De heer Van Surksun	Commercieel adjunct-directeur
Gasservice NH (co maker)	De heer Van der Wijst	Directeur

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Parteon in 2020 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 Parteon hebben.

Rotterdam, 1 januari 2020

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Parteon in 2020 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 Parteon.

Rotterdam, 1 januari 2020

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Parteon in 2020 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 Parteon.

Rotterdam, 1 januari 2020

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Erik van Ossenbruggen verklaart hierbij dat de visitatie van Parteon in 2020 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 Parteon.

Rotterdam, 1 januari 2020

Erik van Ossenbruggen

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, branchegroep 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

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: Risicomangement 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 consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. 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, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid

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	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. Tevens houdt hij zich bezig met evaluatieonderzoeken. Tot zijn uitgevoerde onderzoeken behoren: evaluaties van organisaties zoals woningcorporaties en universiteiten, woningmarktonderzoeken, economische haalbaarheidsstudies, onderzoeken naar werkgelegenheidseffecten en werklocaties.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Perspectief	Documenten
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Parteon Prestatieafspraken gemeente Zaanstad 2016-2019 Prestatieafspraken gemeente Wormerland 2019 Koersplan 2016-2020 Ondernemingsjaarplannen 2016-2019 Jaarverslagen 2015-2019 Kwartaalrapportages Q1 2016 – Q3 2019 Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie Samen Verder met Zaans Mozaïek
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen doelmatigheid Jaarverslagen en jaarrekeningen 2015-2019 Meerjarenbegrotingen Ondernemingsjaarplannen 2016-2019 Kwartaalrapportages Q1 2016 – Q3 2019 Investeringsstatuut Parteon Discussienotities Risicobereidheid 2018 en 2019 Memo Integrated Reporting 2018 Voorbeeld projectinvesteringsvoorstel Parteon 2019 Notities indicatieve bestedingsruimte 2018 en 2019
Governance van maatschappelijk presteren	Koersplan 2016-2020 Ondernemingsjaarplannen 2016-2019 Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en Jaarverslagen 2015-2019 Toezichtkader RvC Parteon Verslagen zelfevaluaties RvC Parteon 2017-2019 Verslagen vergaderingen en bijeenkomsten RvC Parteon 2016-2019

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Voorraadontwikkeling

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Voorraadontwikkeling		
<p>De ontwikkeling van de woningvoorraad (sociale huurwoningen) van Parteon is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 januari 2016: <i>geen afspraken</i> 1 januari 2017: <i>geen afspraken</i> 1 januari 2018: 15.611 (PA Zaanstad 2018, p. 29) 1 januari 2019: 15.629 (PA Zaanstad 2018, p. 29) <p>In de prestatieafspraken vanaf 2018 is bepaald dat de hoeveelheid sociale huurwoningen in Zaanstad ten minste op peil blijft (PA Zaanstad 2018 p. 2; 2019, p. 6)</p>	<p>Parteon had jaarlijks de volgende aantallen sociale huurwoningen in bezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 januari 2016: 15.668 (JV 2016, p. 27) 1 januari 2017: 15.621 (JV 2017, p. 23) 1 januari 2018: 15.601 (JV 2018, p. 23) 1 januari 2019: 15.617 (JV 2018, p. 23) <p>Parteon is er sinds 2018 in geslaagd om meer sociale huurwoningen in bezit te hebben. Dit komt door nieuwbouwproductie, en doordat Parteon in 2018 een aantal woningen (19) teruggekocht heeft die ooit met een terugkoopverplichting zijn verkocht.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
Nieuwbouw		
<p>Gemeente Zaanstad:</p> <p>Parteon heeft plannen om in de gemeente Zaanstad in jaarlijks de volgende aantallen sociale huurwoningen in nieuwbouw op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2016: 123 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 6) 2017: 81 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 6) 2018: 0 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) 2019: 45 woningen (PA Zaanstad 2019, p. 36) <p>Belangrijke doelgroepen voor nieuwbouw zijn onder andere kwetsbare groepen en huurders met een zorgbehoefte. Parteon en de gemeente Zaanstad zetten zich ervoor in dat ook voor deze doelgroepen passende en kwalitatief goede huisvesting wordt gebouwd (PA Zaanstad 2019, p. 10).</p> <p>Gemeente Wormerland:</p> <p>Parteon levert in 2019 in Wormerland 44 sociale huurwoningen op. Dit worden nul-op-de-meter sociale huurwoningen in de Staart (Poort van Wormer). (PA Wormerland 2019, p. 2)</p>	<p>Parteon heeft jaarlijks de volgende aantallen nieuwbouwwoningen (sociale huur) opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2016: 75 woningen (JV 2016, p. 37) 2017: 64 woningen (JV 2017, p. 42) 2018: 50 woningen (JV 2018, p. 23) 2019: 0 woningen (JV 2019) <p>In 2016 betrof het (eengezinswoningen in de Wormervelden te Wormer en een aantal zelfbouwkavels (met plan) in de Rosmolenbuurt in Zaandam.</p> <p>In 2017 zijn aanvullend nog 51 koopwoningen opgeleverd; die maakten nog onderdeel uit van de laatste bouwplannen waarin ook ruimte was voor koopwoningen. De huidige nieuwbouwplannen van Parteon bestaan louter uit huurwoningen.</p> <p>De 50 nieuwe sociale huurwoningen van 2018 zijn in de Rosmolenwijk en de Russische buurt in Zaandam gerealiseerd, ter vervanging van gesloopte woningen die niet meer aan de bouwkundige eisen van deze tijd voldeden.</p> <p>(In de tijdelijke units in Zaandam -Rosmolenwijk – eind 2019 geplaatst maar in Q1 2020 opgeleverd – worden jongeren met meer draagkracht gehuisvest samen met jongeren met een rugzakje. De ontwikkeling is reeds ingezet in 2017, aan de hand van een bijeenkomst met zorg- en welzijnspartijen en sociale wijkteams)</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Het bleek gedurende de visitatieperiode lastig om de geplande nieuwbouwproductie te realiseren om meerdere redenen. Ten eerste speelde de stikstofproblematiek. Daarnaast is de voorbereiding van de projecten tijdsintensief gebleken, en zijn de benodigde sloopwerkzaamheden geblokkeerd (zie ook onder 'Sloop').	
Sloop		
<p>Parteon sloopt jaarlijks de volgende aantallen sociale huurwoningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: <i>geen afspraken</i> • 2017: <i>geen afspraken</i> • 2018: 0 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) • 2019: 70 woningen (PA Zaanstad 2019, p. 36) 	<p>Parteon heeft jaarlijks de volgende aantallen sociale huurwoningen gesloopt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 74 woningen • 2017: 54 woningen (JV 2017, p. 23) • 2018: 0 woningen (JV Zaanstad 2018, p. 23) • 2019: 81 woningen (Katoomba/vastgoedmonitor) <p>In het nieuwe collegeakkoord is de sloop van woningen geblokkeerd vanwege de cultuurhistorische waarde. Dit speelde onder andere in de buurt Het Blok in Krommenie.</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
Liberalisatie en verkoop		
<p>Gemeente Zaanstad:</p> <p>Parteon gaat in de gemeente Zaanstad per saldo de volgende aantallen sociale huurwoningen liberaliseren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 7 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 5) • 2017: 9 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 5) • 2018: 17 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) • 2019: 6 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) <p>Parteon doet dit op het moment van een huuropzegging. Daarom hangt het precieze aantal af van het aantal huuropzeggingen en wordt een prognose weergegeven.</p> <p>Gemeente Wormerland:</p> <p>In Wormerland worden in 2019 geen woningen geliberaliseerd (PA Wormerland 2019, p. 4)</p>	<p>Parteon heeft jaarlijks sociale huurwoningen geliberaliseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 8 woningen (interne cijfers Parteon) • 2017: 17 woningen (JV 2017, p. 23) • 2018: 18 woningen (JV 2018, p. 23) • 2019: 23 woningen (interne cijfers Parteon) <p>In Wormerland zijn geen woningen geliberaliseerd.</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Parteon is voornemens in de gemeente Zaanstad de volgende aantallen sociale huurwoningen te verkopen (2019 inclusief Wormerland). De voorgenomen verkoop hangt, net als bij liberalisatie, samen met het aantal huuropzeggingen in de verkoopvijver.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 89 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 5) • 2017: 75 woningen (PA Zaanstad 2017, p. 5) • 2018: 45 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) 	<p>Parteon heeft jaarlijks sociale huurwoningen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 91 woningen (JV 2016, p. 37) • 2017: 55 woningen (JV 2017, p. 23) • 2018: 48 woningen (JV 2018, p. 23) • 2019: 54 woningen (JV 2019, p. 25). <p>Ongeveer twee derde van het totaal aantal verkopen</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> 2019: 42 woningen (PA Zaanstad 2018, p. 29) <p>Gemeente Wormerland:</p> <p>Parteon beheert in de Golf 15 woningen. Deze worden verkocht zodra ze vrijkomen. Gemiddeld wordt er per jaar 1 woning verkocht (PA Wormerland 2019, p. 4)</p>	<p>betrof in 2016 eengezinswoningen. Het overige deel zijn veelal appartementen met name in Zaandam en Assendelft. In 2017, 2018 en 2019 betrof het juist met name appartementen.</p> <p>In Wormerland zijn (in 2019) twee woningen verkocht (niet geliberaliseerd).</p> <p>Daarnaast worden koopgarant woningen teruggekocht en weer toegevoegd aan de sociale woningvoorraad. Onder meer bij Perim (Zaanstad).</p> <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Parteon heeft voldoende gepresteerd op het onderwerp voorraadontwikkeling. Het toevoegen van voldoende nieuwbouwwoningen is minder succesvol verlopen dan gepland door externe ontwikkelingen, maar desondanks vertoont de voorraadontwikkeling van Parteon weer een positieve trend. Bovendien is de voorraadontwikkeling een gedeelde verantwoordelijkheid van de Zaanse corporaties, waardoor de totale kernvoorraad conform opgave op peil gebleven is.</p>		
Gemiddelde beoordeling		6,8

Thema 2: Passende en betaalbare woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Toewijzing van woonruimte		
<p>Parteon streeft er in Zaanstad naar dat er zowel op stadsniveau als op complexniveau een goede verhouding is tussen toewijzingen aan regulier woningzoekenden en kwetsbare woningzoekenden zoals urgenten en mensen met voorrang. Een gezond evenwicht in het kader van leefbaarheid is daarbij het uitgangspunt (PA Zaanstad 2018, p. 7).</p>	<p>Het aandeel reguliere woningzoekenden in de toewijzingen was jaarlijks:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2018: 54% (JV 2018, p. 28) 2019: 54% (JV 2019, p. 23) <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Parteon past vanaf 2017 in Zaanstad nieuw ontwikkelde instrumenten toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tijdelijke huurcontracten jongerenwoningen (doorstroming bevorderen, zodat woningen weer aan de doelgroep verhuurd kunnen worden); Woningdelen friends (beter benutten voorraad, omdat een woning aan meerdere woningzoekenden wordt verhuurd); Maatwerk senioren (doorstroming bevorderen, zodat senioren in beter geschikte woningen wonen en eengezinswoningen vrijkomen voor gezinnen); Woonwijs (illegaal bewoonde woningen komen vrij voor huurders die er wel recht op hebben); Huisje/huisje (betere passendheid door woningruil via een woningruil-app) 	<p>Vanaf 2017 heeft Parteon nieuw ontwikkelde instrumenten toegepast.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vooraf Woonwijs was succesvol. Van alle woningen die in 2017 zijn verhuurd, is ruim 7 procent vrijgekomen, als gevolg van het tegengaan van illegale verhuur. Parteon heeft extra geflyerd om de bewoners te stimuleren om frauduleuze praktijken te melden. De inzet van Parteon was echter op meer dan alleen flyereren. Er is de laatste jaren qua capaciteit fors ingezet op de aanpak van woonfraude. Parteon heeft in 2017 interventielogica ontwikkeld voor de aanpak van woonfraude. Ook het maatwerk voor senioren was succesvol en zorgde voor meer doorstroming. Er is een seniorenmakelaar aangesteld, die bemiddelt en begeleiding biedt bij de doorstroming van de 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> In 2019 aanvullend ook: voorrang huurders sociale huurwoning bij verhuur vrije sector huurwoningen (PA Zaanstad 2017, p. 7 ; 2018, p. 8-9 en 2019, p. 15) <p>Gemeente Wormerland: Ook in de gemeente Wormerland stimuleert Parteon woningruil voor doelmatig en optimaal gebruik van de woningvoorraad (PA Wormerland 2019, p. 4).</p>	<p>senioren op de woningmarkt. In 2016 heeft de seniorenmakelaar 33 huurders definitief helpen verhuizen naar een andere passende en geschikte huurwoning. In 2017 waren dit er nog eens 32 en in 2018 groeide het aantal door naar 40 senioren. 2019 overtrof dit wederom met 61 geholpen senioren. De meeste huurders hebben een seniorenwoning gevonden in hun eigen woonplaats. Voor twee huurders is, vanwege de betaalbaarheid, de huurprijs aangepast. Extra diensten, zoals verhuishulp, waren in geen geval nodig. Wel zijn met het organiseren van huisbezoeken de mogelijke verhuiscansen, de mogelijkheden en bezwaren van senioren besproken. In alle gevallen leidde dit tot een goed vervolg en passende verhuizing. Nog altijd krijgt Parteon dagelijks aanvragen van senioren die naar een gelijkvloerse woning willen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Via woningruil (Huisje/Huisje) waren er in 2017 nauwelijks verhuringen; in 2018 waren er wel 41 verhuringen Friends contracten: Parteon heeft dit wel mondjesmaat gedaan met statushouders, maar dat leidde tot ongewenste (overlast-)situaties. De corporatie is sindsdien gestopt met deze contracten. In 2019 is een doorstroomregeling voor sociale huurders ingezet bij verkoop vanaf het eerste kwartaal. Dit heeft als resultaat dat 17 woningen zijn verkocht aan huurders. Hiermee werd de doorstroming van scheefhuurders bevorderd. Jongerencontracten: Parteon biedt standaard een tijdelijk 5-jaars contract aan. Het aantal toewijzingen aan jongeren/jongerenwoningen was jaarlijks: 2016: 81 2017: 52 2018: 73 2019: 58 <p>(JV 2016, p. 31-32; 2017, p. 23-24/34; 2018, p. 28/32; 2019, p. 23/27/29).</p> <p>Er zijn twee pluspunten toegekend: voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de grote inzet die Parteon heeft getoond om met innovatieve en doordachte aanpak de passendheid en doorstroming te verbeteren.</p>	
<p>Parteon kan voldoende woningen passend aanbieden. Zij doet dit op haar eigen manier, maar zorgt ervoor dat mensen met een laag inkomen (tot de huurtoeslaggrens)</p>	<p>Jaarlijks heeft Parteon ruim voldoende woningen passend toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2016: 100% (JV 2016, p. 30) 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer												
voldoende de kans behouden om in een betaalbare huurwoning te gaan wonen (Raamafspraken 2016-2030 Zaanstad en PA Zaanstad 2017, p. 8).	<ul style="list-style-type: none"> • 2017: 99% (interne cijfers Parteon) • 2018: 98% (JV 2018, p. 25) • 2019: 100% (JV 2019, p. 22) <p>Bekeken vanuit het standpunt 'voldoende kans op een betaalbare huurwoning': de norm van Parteon is dat twee derde van het vrijkomende aanbod een huur heeft onder de tweede aftoppingsgrens. De realisatie was als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 76% • 2017: 88% • 2018: 79% • 2019: n.b. <p>(Verhuuranalyse, 2019)</p> <p>Er zijn twee pluspunten toegekend, voor het volledig voldoen aan de opgave (passendheid) en voor de bereikbaarheid van het vrijkomende aanbod.</p>													
Parteon benut de sociale voorraad zo veel mogelijk voor het huisvesten van mensen met een inkomen tot de door de EU bepaalde grens. Parteon is terughoudend met de tijdelijke verruiming (tot 20%) die de wet biedt om woningen toe te wijzen aan mensen met een inkomen tot € 38.950 en houdt in principe een maximum van 10% aan (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, p. 8).	<p>Parteon heeft jaarlijks toegewezen aan mensen met een inkomen tot aan de inkomensgrens voor huurtoeslag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 100% (JV 2016, p. 30) • 2017: 76% (data 2017 Woningnet) • 2018: 79,9% (JV 2018, p. 25) • 2019: 94% (JV 2019, p. 22) <p>Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7												
Betaalbaarheid														
Parteon verhoogt in 2017, 2018 en 2019 de huren gematigd. De extra huuropbrengsten dienen ter bekostiging van de investeringen die in de prestatieafspraken 2018 vermeld zijn (PA Zaanstad 2017, p. 8 ; 2018, p. 10 en 2019, p. 16).	<p>Parteon heeft gedurende de visitatieperiode geen gebruik gemaakt van de maximale ruimte voor huurverhoging. Bovendien kunnen bepaalde huishoudens (minima met kinderen en AOW-gerechtigden) een aanvraag doen voor bevriezing van de huurprijs. De gemiddelde huurverhoging in 2017, 2018 en 2019 was respectievelijk 0,54%; 1,01% en 1,5%.</p> <p>Parteon heeft alleen scheefhuurders een aanvullende huurverhoging gegeven. Daarmee wordt gedifferentieerd. De huurverhoging wordt in relatie tot de streefhuur gezien. In 2018 werden drie categorieën van huurverhogingen gehanteerd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Afstand tot streefhuurverhoging</th> <th>Huurders</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- klein</td> <td>0,8%</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>- groter</td> <td>1,4%</td> <td>60,9%</td> </tr> <tr> <td>- groot</td> <td>2,0%</td> <td>7,9%</td> </tr> </tbody> </table>		Afstand tot streefhuurverhoging	Huurders	- klein	0,8%	1,5%	- groter	1,4%	60,9%	- groot	2,0%	7,9%	8
	Afstand tot streefhuurverhoging	Huurders												
- klein	0,8%	1,5%												
- groter	1,4%	60,9%												
- groot	2,0%	7,9%												

Opgaven	Prestaties	Cijfer												
	<p>(JV 2018, p. 24)</p> <p>In 2019 was dit:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Afstand tot streefhuurverhoging</th> <th>Huurders</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- klein</td> <td>1,1%</td> <td>1,3%</td> </tr> <tr> <td>- groter</td> <td>1,7%</td> <td>40,7%</td> </tr> <tr> <td>- groot</td> <td>2,3%</td> <td>29,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en het feit dat op het grootste deel van de huurders een gematigde huurbeleid is toegepast.</p>		Afstand tot streefhuurverhoging	Huurders	- klein	1,1%	1,3%	- groter	1,7%	40,7%	- groot	2,3%	29,4%	
	Afstand tot streefhuurverhoging	Huurders												
- klein	1,1%	1,3%												
- groter	1,7%	40,7%												
- groot	2,3%	29,4%												
<p>Parteon topt de huurverhoging van sociale huurwoningen voor huishoudens met een inkomen onder de Europagrens af op de liberalisatiegrens. Slechts in uitzonderingen kan zij hier gemotiveerd van afwijken (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, p. 8).</p>	<p>Het beleid van Parteon is gedurende de visitatieperiode dat de huur na huurverhoging afgetopt wordt op de streefhuur. In 2018 kregen hierdoor bijvoorbeeld 2.467 woningen <i>geen</i> huurverhoging. Door het aftoppen op de streefhuur kregen 153 woningen een <i>lagere</i> huurverhoging (JV 2018, p. 24).</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7												
<p>Parteon levert in de gemeente Zaanstad maatwerk om betaalbaarheidsproblemen te voorkomen, in overleg met de sociale wijkteams (o.a. vroege signalering van mensen met problematische schulden zodat huurschulden en huisuitzettingen worden voorkomen). In sommige gevallen verlaagt Parteon de huur (PA Zaanstad 2017, p. 8 en 2018, p. 11).</p>	<p>De afdeling Incasso van Parteon voert een preventief incassobeleid en spant zich zo veel mogelijk in om huurders die een huurachterstand hebben, een oplossing te bieden.</p> <p>In 2017 is het digitale klantportaal 'Mijn Parteon' geïntroduceerd. Hiermee kunnen huurders een betalingsregeling treffen.</p> <p>In 2018 nam de totale huurachterstand over 2018 af met € 200.000. Dit komt door een aantal factoren. Ten eerste is het verantwoordelijke team van Parteon op sterkte gebracht en zorgt de nieuwe gebiedsindeling ervoor dat de medewerkers de klanten beter kennen zodat ze sneller en effectiever kunnen handelen. Ten tweede is Parteon actief bezig geweest met vroege signalering, met onder andere huisbezoeken en door samen te werken met de complexbeheerders en de Sociale Wijkteams. Tot slot heeft men gewerkt aan het opschonen van de deurwaardersportefeuille en incasseren van achterstanden bij vertrokken huurders (JV 2018, p. 26).</p> <p>In 2019 heeft Parteon dit beleid voortgezet en was er een eenmalige actie om zoveel mogelijk huurders te</p>	8												

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>laten overstappen naar automatische betaling. Daardoor is de totale huurachterstand verder gedaald, met 9% (JV 2019, p. 23). Bovendien waren er vrijwel geen huisuitzettingen.</p> <p>De gemiddelde huurachterstand van Parteon is zeer laag; daarmee heeft de corporatie een nummer 2 positie in Nederland. Daarbij moet ook worden opgemerkt dat het gemiddelde inkomen in het werkgebied lager ligt dan het landelijke gemiddelde.</p> <p>Twee pluspunten zijn toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de extra inspanningen voor het verlagen van de totale huurachterstand, die relatief laag is.</p>	
In Wormerland heeft 90 % van de te verhuren woningen van Parteon een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen en is dus bereikbaar voor de primaire doelgroep (PA Wormerland 2019, p. 4).	<p>In Wormerland was 36 van de 40 te verhuren woningen een sociale huurwoning. Dit is 90 procent.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Parteon heeft ruim voldoende gepresteerd op het onderwerp 'passende en betaalbare woningvoorraad'. De vrijkomende woningvoorraad van Parteon is relatief betaalbaar. De jaarlijkse huurverhoging is gematigd en er wordt bovendien gedifferentieerd in relatie tot de streefhuur, waardoor sommige huurders helemaal geen huurverhoging kregen in 2018 en 2019. Bovendien voert Parteon een zeer effectief beleid om woonfraude, huurachterstanden en huisuitzettingen terug te dringen.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Onderhoud		
<p>In 2017 voert Parteon in Krommenie, Wormerveer en Zaandam projectmatig onderhoud uit (> € 20.000 per woning). Het betreft 530 woningen waar het onderhoud in voorbereiding of uitvoering is, waarvan 308 woningen ook in 2017 worden opgeleverd (Prins Hendrikstraat, Zeeheldenbuurt, Vondelstraat, Bloemenbuurt, Kerkstraat/Vioolstraat, Van Limburg-Stirumstraat, Ringweg 170-244, Westzanddijk, Bomenbuurt en Dodonaeusstraat/Poelenburg). De voortgang is onder andere afhankelijk van de instemming van bewoners en het tijdig verkrijgen van vergunningen (PA Zaanstad 2017, p. 10)</p> <p>In 2018 en 2019 wordt bij respectievelijk 90 en 64 woningen in Zaanstad projectmatig onderhoud voltooid (PA Zaanstad 2018, p. 13; 2019, p. 19)</p>	<p>Er zijn jaarlijks meer woningen projectmatig verbeterd dan van tevoren gepland.</p> <p>In 2017 zijn 436 woningen opgeleverd na projectmatig onderhoud (JV 2017, p. 40). Het betreft veel hoogbouwrenovaties in de wijk Poelenburg en in Wormerveer. Dit in combinatie met verbeteringen aan de wegen en de uitstraling van de openbare ruimte.</p> <p>In 2018 is bij nog eens 127 woningen projectmatig onderhoud voltooid (JV 2018, p. 43). Nu lag de focus vooral op de vooroorlogse woningen met funderingsproblematiek.</p> <p>In 2019 is projectmatig onderhoud uitgevoerd voor het complex aan de Viool-/Kerkstraat in Wormerveer. Dit bestond uit een aanpak van het casco en het vervangen</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>de keuken, badkamer en het toilet bij 10 van de 24 woningen (JV 2019, p. 35).</p> <p>Daarnaast is bij verschillende complexen (onrendabele top) gekozen voor behoud, ondanks de funderingsproblematiek. Een voorbeeld hiervan is het oudste woningcomplex van Parteon aan de Prins Hendrikstraat; deze is om cultuurhistorische waarde behouden.</p> <p>In totaal moest Parteon in 2017 bij 308 woningen onderhoud uitvoeren. Dit zijn er 436 geworden. In 2018 en 2019 gezamenlijk hebben 151 projectmatig onderhoud gekregen. Dit is nagenoeg het afgesproken aantal van 154.</p> <p>Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de extra aangepakte woningen (meer dan de opgave) in de visitatieperiode.</p>	
<p>Parteon doet bij verkoop van woningen met bouwjaar voor 1950 onderzoek naar de staat van de funderingen en informeert de koper daarover. Mocht blijken dat er sprake is van een matige of slechte staat (klasse 3 en 4) en het advies is om binnen 10 jaar maatregelen te treffen, dan herstelt Parteon de fundering (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, 5-6).</p>	<p>Woningen gebouwd voor 1970 hebben vaak een fundering die in slechte staat is. Daarom heeft Parteon jaarlijks funderingsherstel uitgevoerd:</p> <p>2016: 6 woningen hersteld (JV 2016, p. 36); 2017: 56 woningen hersteld (JV 2017, p. 39); 2018: 109 woningen hersteld (JV 2018, p. 41); 2019: 6 woningen hersteld (JV 2019, p. 33)</p> <p>Ook werkt Parteon aan toekomstig herstel van meer funderingen. Bijvoorbeeld in de Zeeheldenbuurt in Wormerveer waar er funderingsproblemen zijn bij 178 woningen. Hier werkte Parteon met de gemeente, particuliere huiseigenaren en de bewonerscommissie aan een oplossing (JV 2018, p. 8). Aanvankelijk was het plan van Parteon en gemeente Zaanstad over te gaan op funderingsherstel. In de loop van 2018 is, na consultatie van alle betrokkenen, besloten de buurt te vernieuwen. Hiervoor is op 6 februari 2019 een Gezamenlijke Verklaring getekend, waarin Parteon, gemeente en bewoners samen afspraken hebben gemaakt. Deze uitgangspunten hebben geleid tot een plan waarvan het motto is 'sloop nieuwbouw waar het kan en renovatie waar het moet'. Eind 2019 heeft Parteon met de gemeente ook een voorstel aan de particuliere eigenaren gedaan. Het voorstel bestaat uit een financiële bijdrage in herstelkosten van de fundering en de kosten voor sanering. Er gelden daarbij een aantal voorwaarden. De partijen verwachten rond april 2020 daar duidelijkheid over te hebben zodat het herstel van</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>de fundering en sanering kan starten en woningen van Parteon gerenoveerd kunnen worden (JV 2019, p. 34).</p> <p>Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor het aanvullend zoeken naar een oplossing voor de particuliere woningen.</p>	
Duurzaamheid		
<p>Gemeente Zaanstad:</p> <p>Parteon heeft de afgelopen jaren stevig ingezet op verduurzaming van het bezit en zet dit voort vanaf 2017. In 2017 vindt in Zaanstad bij 900 woningen van Parteon een energie-labelsprong plaats, onder meer door plaatsing van zonnepanelen op 120 woningen. Het aantal labelsprongen is afhankelijk van de instemming van de bewoners (PA Zaanstad 2017, p. 11).</p> <p>In 2018 zet Parteon bij 653 woningen in Zaanstad labelstappen (PA Zaanstad 2018, p. 15) en in 2019 realiseert Parteon 600 labelstappen (PA Zaanstad 2019, p. 21).</p> <p>In 2019 lanceren de Zaanse corporaties samen met de gemeente en Liander een Warmtetransitieplan. CO2-neutraal in 2050 is hierbij het uitgangspunt. Aangezien de opgave om tot een Warmtetransitieplan te komen ook begin 2019 beslaat, geldt 2019 als een overgangsjaar waarin Parteon vooral inzet op no-regret maatregelen. Dat betekent dat Parteon zich richt op het isoleren van woningen, met name woningen met E-, F- en G-labels (PA Zaanstad 2019, p. 22).</p> <p>Gemeente Wormerland:</p> <p>In Wormerland zet Parteon zich in voor een duurzame en energiezuinige woningvoorraad. Investerings in de energieprestatie moeten bijdragen aan de betaalbaarheid van de woningvoorraad en moeten passen bij de resterende levensduur van een complex.</p> <p>In 2019 hoeven er geen bestaande woningen verduurzaamd te worden. Wel levert Parteon in 2019 in Wormerland 44 nul-op-de-meter nieuwbouwwoningen in de Staart op (PA Wormerland 2019, p. 6).</p>	<p>In 2017 heeft Parteon 760 woningen energiezuiniger gemaakt waardoor er een energie-labelsprong plaatsvond (JV 2017, p. 39). Het plaatsen van zonnepanelen is niet gerealiseerd, door weerstand van de bewoners van de beoogde woningen. Door die weerstand (gerelateerd aan de financiële draagkracht van de bewoners) is ook het beoogde aantal woningen niet behaald.</p> <p>In 2018 heeft Parteon van 1.180 woningen het energielabel verbeterd (JV 2018, p. 25).</p> <p>Parteon heeft de labelsprongen bereikt door tijdens renovatie- en onderhoudsprojecten energiebesparende maatregelen mee te nemen. Voorbeelden hiervan zijn: het aanbrengen van vloerisolatie, gevelisolatie, dakisolatie en het verbeteren van de installaties in de woningen. De wijk Peldersveld is bovendien aangesloten op het warmtenet en gasloos gemaakt.</p> <p>In 2019 zijn de genoemde verduurzamingsmaatregelen voortgezet. Daarnaast zijn woningen waarvan de geldigheid van het label verstreek, opnieuw gelabeld. Het resultaat is dat bij 1.634 woningen het label is verbeterd en bij 650 woningen het label is verslechterd. Labels kunnen verslechteren omdat er scherpere eisen gelden dan 10 jaar geleden bij een eerdere opname. Per saldo heeft Parteon in 2019 de woningvoorraad met 984 woningen verbeterd. De gemiddelde energie index van de woningen was 1,70 (in 2018 1,73). Dat staat gelijk aan een gemiddelde energieprestatie indicator label C.</p> <p>(JV 2018, p. 25; JV 2019, p. 22)</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Gemeente Zaanstad:</p> <p>In Zaanstad realiseert Parteon nieuwbouwwoningen zodanig energiezuinig dat aardgasaansluitingen worden voorkomen (PA Zaanstad 2018, p. 15).</p>	<p>Vanaf 2018 is het beleid van Parteon dat nieuwbouwwoningen energieneutraal zijn.</p> <p>Drie bestaande woningen in Assendelft zijn (vrijwel) energieneutraal en aardgasvrij en onderdeel van de</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Gemeente Wormerland:</p> <p>Bij nieuwbouw gaat Parteon standaard uit van energieneutrale woningen (PA Wormerland 2019, p. 7)</p>	<p>verduurzaming van 200 woningen waarmee Parteon in 2019 aan de slag is gegaan. Bij de drie woningen is de cv-ketel vervangen door een warmtepomp, het dak of de schuur van de woningen is voorzien van zonnepanelen en in de keuken is een inductieplaat geplaatst (JV 2018, p. 41). Parteon werkte hiervoor samen met Stichting Urgenda en haar initiatief Thuisbaas. De drie woningen waren een proefproject en onderdeel van de verduurzamingsambitie waarmee Parteon in 2019 aan de slag ging. Na de eerste 3 woningen in 2018 33 heeft Parteon met aannemer Thuisbaas in 2019 nog eens 15 woningen opgeleverd. Inmiddels heeft Parteon de expertise zelf in huis en is het initiatief voortgezet onder de naam Opgewekt Wonen. In 2019 zijn volgens deze aanpak in totaal 19 woningen aangepakt. (JV 2019, p. 32-33).</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor het feit dat Parteon ook heeft onderzocht hoe bestaande woningen energieneutraal kunnen gemaakt worden.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Parteon heeft ruim voldoende gepresteerd op het onderwerp kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. Een deel van de portefeuille van Parteon wordt bedreigd door slechte funderingen, maar de corporatie pakt het herstel daarvan voortvarend op – ook bij de rendabele toppen, die vanwege cultuurhistorische waarde bewaard worden in plaats van gesloopt te worden. Parteon heeft ook op het vlak van verduurzaming stappen gezet. Belangrijk hiervoor was de samenwerking met Urgenda, die de corporatie veel expertise heeft opgeleverd voor het verder verduurzamen van de portefeuille.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 4: Wijkontwikkeling

Opgaven	Prestaties	Cijfer	
Samenstelling bezit per wijk			
<p>Het percentage sociale huurwoningen blijft in elke SWT-wijk van Zaanstad tussen de 15% en 50%. Hieronder volgen richtgetallen voor de situatie op 1 januari 2018:</p>	<p>De percentages sociale huurwoningen per SWT-wijk bleven gedurende de visitatieperiode binnen de bepaalde bandbreedte van 15% - 50%.</p>	7	
<p style="text-align: center;">Percentage sociale huur</p>		2018	
Assendelft/Westzaan	21%	Assendelft/Westzaan	21%
Krommenie	40%	Krommenie	40%
Nieuw-West, Westerkoog,	28%	Nieuw-West, Westerkoog,	28%
Rooswijk		Rooswijk	
Oud-Zaandijk, Oud-Koog	40%	Oud-Zaandijk, Oud-Koog	41%
Peldersveld	54%	Peldersveld	54%
Poelenburg	65%	Poelenburg	67%
Wormerveer	40%	Wormerveer	42%
Zaandam-Noord/Kogerveld	37%	Zaandam-Noord/Kogerveld	38%

Opgaven		Prestaties		Cijfer
Zaandam-West, Oude Haven	25%	Zaandam-West, Oude Haven	26%	
Rosmolenwijk	52%	Rosmolenwijk	54%	
Zaandam-Zuid	44%	Zaandam-Zuid	43%	
Totaal	37%	Totaal	37%	
(PA Zaanstad 2017, p. 12)		(JV 2017, p. 24/ 2018, p. 23)		
Leefbaarheid				
<p>Parteon werkt mee aan de nieuwe stijl van wijkvernieuwing in de Russische buurt (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, p. 11).</p>		<p>In 2017 zijn er 25 woningen in de Russische buurt gesloopt. Hier zijn nieuwbouwwoningen voor terug gekomen. De nieuwbouwwoningen zijn in de cultuurhistorische uitstraling gebleven, maar zijn wel duurzamer, comfortabeler en vitaler gemaakt (JV 2017)</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>		7
<p>Parteon geeft in Zaanstad in 2017 maximaal een bedrag van € 126,50 per DAEB-woning uit aan activiteiten op het gebied van leefbaarheid. Het bedrag betreft directe out-of-pocket kosten en direct toegerekende personeelskosten (PA Zaanstad 2017, p. 13).</p> <p>Het maximale bedrag per DAEB-woning is in 2018 € 126,- (PA Zaanstad 2018, p. 19) en in 2019 maximaal € 127,39 in de gemeente Zaanstad (PA Zaanstad 2019, p. 25) en € 126,25 in de gemeente Wormerland (PA Wormerland 2019, p. 7).</p> <p>Deze uitgaven worden onder meer uitgegeven aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • School, heel en veilig houden van de complexen en de directe omgeving (indien in bezit); • Aanpak van overlast en woonfraude; • Buurtbemiddeling; • Bevorderen dat bewoners zelf de verantwoordelijkheid nemen op het gebied van leefbaarheid in de woonomgeving; • Stimuleren van bewonersparticipatie; • Faciliteren van bewonersinitiatieven gericht op leefbaarheid; • Signaleren van sociaalmaatschappelijke problemen. <p>Gemeente Zaanstad: Parteon werkt samen met sociale wijkteams in de aanpak van overlast en de zorg voor sociaal zwakkeren (PA Zaanstad 2018, p. 19).</p> <p>Gemeente Wormerland:</p>		<p>In 2016 is € 1,553 miljoen aan leefbaarheidsuitgaven gedaan. Aan het einde van 2017 was het totale bedrag aan leefbaarheidsuitgaven voor alle DAEB-woningen 1,688 miljoen. In 2018 was dit 1,377 miljoen (JR 2018, p.38) en in 2019 1,554 miljoen.</p> <p>Per DAEB-woning is het bedrag daarom jaarlijks onder de maximale bedragen gebleven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: € 99,12 • 2017: € 108,06 • 2018: € 88,26 • 2019: € 105,58 <p>Parteon heeft dit ingezet voor onder meer sociaal beheer, complexbeheer en aanpak van woonfraude.</p> <p>Met meer wijkgericht werken en ondersteund door procesoptimalisatie zijn de consultants Sociaal Beheer van Parteon in 2017 efficiënter aan het werk gegaan. Elke consultant heeft in een eigen gebied wooncomplexen toegewezen gekregen waarin hij verantwoordelijk is voor het hele proces.</p> <p>De consultants Sociaal Beheer behandelen de zwaardere en complexere overlastzaken. De lichtere burenoverlast gaat in eerste instantie naar Beter Buren Buurtbemiddeling of naar de Sociaal Wijkteams. De nieuwe, gebiedsgerichte aanpak heeft zich inmiddels overtuigend bewezen. Doordat elke consultant zijn gebied heeft, leert hij de klanten en de opgaven in het gebied goed kennen.</p>		7

Opgaven	Prestaties	Cijfer																		
<p>Parteon levert een financiële bijdrage voor de bemiddeling van burenruzies waarbij eigen huurders betrokken zijn (PA Wormerland 2019, p. 7).</p>	<p>Voor complexbeheer maakt Parteon onderscheid in aandachtscomplexen (rood), reguliere complexen 'plus' (oranje) en regulier complexen (groen). De meeste inzet gaat naar complexbeheerders in de aandachtscomplexen. In reguliere complexen die helemaal schoon, veilig en heel zijn, is in 2017 nog geen afscheid genomen van de complexbeheerder. In principe heeft zo'n complex geen beheerder meer nodig maar bewoners waarderen de aanwezigheid van de complexbeheerder en het zijn relatief kleine uurcontracten.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>																			
<p>In 2019 is Parteon een belangrijke partner in het gemeentelijk Actieplan Poelenburg & Peldersveld. De speerpunten in 2019 zijn het tegengaan van woonfraude, vergroten van de diversiteit, community based werken, bestrijding van vuiloverlast en hulp aan huurders met maatschappelijke en financiële problemen (PA Zaanstad 2019, p. 24).</p>	<p>In de wijk Poelenburg is de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek (Rotterdamwet) van kracht geworden. Voor kandidaat-huurders geldt voorrang indien er voldaan wordt aan het volgende profiel: werkzaam bij maatschappelijke organisatie, overheid, in de zorg of onderwijs; inkomen uit werk (commercieel), studiefinanciering of AOW; een startkwalificatie (tenminste 2 jaar MBO of diploma HAVO/VWO). Hiermee wordt gepoogd de diversiteit in de wijk te vergroten.</p> <p>Het aantal verhuringen met voorrang in 2019 (t/m november) bedroeg:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Huurcontractdatum in maanden</th> <th>(Meerdere...)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Totaal o.b.v. alle toewijzingen o.b.v. voorrang P/P</td> <td>Totaal</td> </tr> <tr> <td>Aantal van verhuurd aan woningzoekenden met voorrang P/P</td> <td>126</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Niet-comm. Sect.</td> <td>125</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Com. /pens./studfin.</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Startkwalificatie</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	Huurcontractdatum in maanden	(Meerdere...)		Totaal o.b.v. alle toewijzingen o.b.v. voorrang P/P		Totaal	Aantal van verhuurd aan woningzoekenden met voorrang P/P	126	100%	Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Niet-comm. Sect.	125	99%	Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Com. /pens./studfin.	1	1%	Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Startkwalificatie		0%	7
Huurcontractdatum in maanden	(Meerdere...)																			
Totaal o.b.v. alle toewijzingen o.b.v. voorrang P/P		Totaal																		
Aantal van verhuurd aan woningzoekenden met voorrang P/P	126	100%																		
Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Niet-comm. Sect.	125	99%																		
Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Com. /pens./studfin.	1	1%																		
Aantal van verhuurd aan woza met Wbmgp Startkwalificatie		0%																		
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Parteon heeft op het onderwerp 'wijkontwikkeling' ruim voldoende gepresteerd. Met name Poelenburg vereiste aandacht, maar ook in andere wijken is aan wijkontwikkeling gewerkt, zoals in de Russische buurt. Via complexbeheerplannen is gewerkt aan sociaal beheer, complexbeheer en aanpak van woonfraude.</p>																				
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		7,0																		

Thema 5: Wonen en zorg en urgenten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Wonen en zorg		
<p>Gemeente Zaanstad:</p> <p>Parteon verricht in Zaanstad in 2017 collectieve aanpassingen aan woningcomplexen, onder meer om deze geschikt te maken voor senioren. Daarbij gaat het niet alleen om fysieke toegankelijkheid (voor mensen met een mobiliteits-beperking zoals senioren) maar ook om sociale aspecten zoals veiligheid en contact. Criteria bij collectieve aanpassingen zijn levensloopbestendigheid, flexibiliteit, en het zoeken naar nieuwe woonvormen die aansluiten bij de diversiteit in behoeften.</p> <p>In 2017 treffen de collectieve aanpassingen 60 woningen. Parteon bepaalt in welke wijken deze woningen worden aangepast, maar baseert haar keuze mede op gezamenlijke analyse en afstemming met de gemeente (PA Zaanstad 2017, p. 14).</p> <p>In 2018 en 2019 hoeft Parteon geen collectieve aanpassingen te verrichten (PA Zaanstad 2018, p. 21). Parteon bereidt in 2019 wel samen met de gemeente een pilot voor om wooncomplexen toegankelijker te maken, zodat bewoners er langer kunnen blijven wonen en tegelijkertijd individuele aanvragen voor de WMO verminderen. Het geselecteerde complex van Parteon is de Grote Beer (PA Zaanstad 2019, p. 28).</p> <p>Gemeente Wormerland:</p> <p>Parteon hoeft in 2019 geen woningen toegankelijker voor senioren te maken (PA Wormerland 2019, p. 6).</p>	<p>Op 11 maart 2017 werd het vernieuwde Verzorgd Wonen complex Westerwatering in Zaandam geopend. Hier kunnen ouderen zelfstandig bij elkaar wonen met het gemak van thuiszorg en ondersteunende diensten dichtbij. Eeven, gemeente Zaanstad en Parteon hebben in 2016 intensief samengewerkt aan de omvorming van het voormalig verzorgingshuis Westerwatering naar een Verzorgd Wonen locatie. Parteon heeft in de appartementen de keukens en badkamervloeren vernieuwd en de noodzakelijke brandveiligheidsmaatregelen getroffen. De entree is omgebouwd tot een moderne, gezellige ruimte met bar en het restaurant is vernieuwd. Met Verzorgd Wonen beschikken de bewoners over een eigen appartement, in de nabijheid van andere ouderen, met gezelligheid, zorg en ondersteuning. In het complex bevindt zich namelijk een kapper, pedicure, fysio- en ergotherapeut, prikpost en audicien/opticien. Bewoners ontmoeten elkaar in het restaurant en tijdens diverse activiteiten. Voor Parteon betekent Verzorgd Wonen een toevoeging van 75 zelfstandige woningen (voorheen zorgwoningen), waarmee de corporatie inspeelt op de ontwikkeling van langer zelfstandig wonen.</p> <p>Parteon heeft in 2019 geen nieuwe woonconcepten ontwikkeld. Wel is in een aantal seniorencomplexen de toegankelijkheid vergroot, door het realiseren van stallingen voor scootmobielen.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
<p>Parteon geeft in Zaanstad in 2017-2019 in het kader van wonen en zorg tevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • extra dienstverlening aan senioren die niet overweg kunnen met digitale vormen van dienstverlening; • voorlichting over langer zelfstandig wonen (verhuizen, woningaanpassing en project Comfortabel wonen); • hulp aan de sociale wijkteams bij het signaleren en tegengaan van eenzaamheid. <p>(PA Zaanstad 2017, p. 15; PA Zaanstad 2018, p. 22; 2019, p. 29)</p>	<p>Parteon heeft in samenwerking met de gemeente Zaanstad het Programma Comfortabel Wonen en dementievoorlichting ontwikkeld.</p> <p>In samenwerking met Stichting Alzheimer worden sinds 2019 in een aantal seniorencomplexen op aanvraag van bewoners voorlichtingen georganiseerd over wonen en leven met dementie.</p> <p>Daarnaast heeft Parteon in 2019 meegewerkt aan een voorlichtingsboekje van Gemeente Zaanstad over langer zelfstandig wonen. Klikbare link naar dit boekje.</p> <p>Ook is Parteon deelnemer aan de Strategische Agenda ouder worden Zaanstad en meerjarenprogramma. In het kader daarvan organiseert Parteon wijk sessies met bewoners.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Er zijn twee pluspunten toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave en voor de deelname aan de Strategische Agenda ouder worden Zaanstad en meerjarenprogramma.	
Parteon en de gemeente Zaanstad geven samen met zorgaanbieders vorm aan de ontwikkeling van minimaal één nieuw woonconcept voor senioren en kwetsbare groepen in 2019 (PA Zaanstad 2019, p. 28, 30).	<p>Parteon heeft samen met Woonzorg Nederland gekeken naar vernieuwing in de woningcomplexen in Assendelft. De vernieuwing wordt getrokken door Woonzorg Nederland.</p> <p>Woonzorg heeft Parteon, met de naderende ontwikkeling van Festina Lente, ook gevraagd om na te denken over haar eigen positie(s) in de wijk. Hiervoor hebben Parteon een (interne) oriëntatie verricht. Daaruit concludeerde men dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het eigen vastgoed krijgt in de nabije toekomst een ingreep krijgt of dat het er goed bij staat; • Parteon met de ontwikkeling van Smeeke Ven al een ouderencomplex realiseert waardoor zij tegemoetkomt aan de vraag én de doorstroming kan onderzoeken; • Gezien de reeds opgestarte acquisitie en PPO-projecten er op dit moment/korte termijn geen financiële ruimte is om een nieuwe ontwikkeling op te pakken; • Parteon wel in gesprek blijft over de verbinding in de wijk rond sociale ontmoeting, zorg en eventuele diensten voor ouderen. <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
Urgenten		
<p>Gemeente Zaanstad: Parteon zorgt voor huisvesting voor urgenten zoals wettelijk bepaald (onder andere statushouders). (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, p. 13).</p> <p>Gemeente Wormerland: Parteon stelt mutatiewoningen beschikbaar voor de huisvesting van statushouders. Daarnaast zet zij zich samen met de gemeente Wormerland in om extra woonruimte te realiseren voor permanente huisvesting voor deze doelgroep zodat de druk op de sociale woningmarkt in Wormerland niet extra toeneemt (PA Wormerland 2019 p. 5).</p>	<p>Parteon heeft jaarlijks woningen ter beschikking gesteld aan statushouders.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 58 (JV 2017, p. 33) • 2017: 39 (JV 2017, p. 33) • 2018: 31 (JV 2018, p. 29) • 2019: 32 (interne cijfers Parteon) <p>Het huisvesten van statushouders is in de Zaanse prestatieafspraken een gezamenlijke opgave voor de corporaties. Bovendien waren er minder statushouders dan volgens de prognose.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	7
Naast wettelijk bepaalde huisvesting van urgente doelgroepen zorgt Parteon ook voor huisvesting van	Parteon heeft jaarlijks woonruimte toegewezen aan urgenten met regionale en lokale urgentiegronden.	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>urgenten op regionale en lokale urgentiegronden (sociaal-medische urgentie en mensen die uitstromen uit een instelling). Deze groep is maximaal 50% in de toewijzingen (Raamafspraken Zaanstad 2016-2030, p. 13).</p> <p>In 2019 voeren Parteon en de gemeente Zaanstad de Zaanse werkafspraken 'Thuis in de wijk' uit. Deze samenwerkingsafspraken hebben zij in 2018 samen met zorgaanbieders, collega-corporaties en de huurdersorganisaties gemaakt om huurders te ondersteunen in het zelfstandig wonen, met oog voor burens en omwonenden. Het betreft huurders die vanuit de maatschappelijke opvang of beschermd wonen direct worden bemiddeld naar een sociale huurwoning en hiervoor een uitstroomurgentie hebben (PA Zaanstad 2019, p. 30).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2016: N.B. • 2017: 51% (JV 2017, p. 32) • 2018: 41% (JV 2018, p. 28-29) • 2019: 47,3% (interne cijfers Parteon) <p>Parteon voert sinds 2019 met partners de eind 2018 opgestelde werkafspraken 'Thuis in de wijk' uit.</p> <p>Er is een pluspunt toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave.</p>	
<p>Na de pilot met Time-out woningen (overbruggingswoningen) in 2016 is gebleken dat er in de gemeente Zaanstad blijvend behoefte is aan time-out woningen. Parteon stelt hiervoor meerjarig woningen beschikbaar (PA Zaanstad 2018, p. 23)</p>	<p>Parteon heeft gedurende de visitatieperiode geen time out woningen beschikbaar gesteld.</p>	5
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>Parteon heeft op het thema 'Wonen en zorg en urgenten' voldoende gepresteerd. Er is onder meer bijgedragen aan het langer thuis laten wonen van ouderen. Tevens zijn andere urgenten gehuisvest zoals statushouders en urgenten met regionale en lokale urgentiegronden.</p>		
Gemiddelde beoordeling		6,8

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 CO₂-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 CO₂-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
K.v.K. nr. 24316726

W 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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas