

## Visitatierapport 2015 - 2018

### Woningbouwvereniging St. Willibrordus



100 jaar  
centraal in de  
Wassenaarse samenleving





## Visitatierapport 2015 - 2018

### Woningbouwvereniging St. Willibrordus



Bennekom, 4 december 2019

#### **Colofon**

##### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)

[Www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

#### **Visitatiecommissie**

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | Voorzitter

De heer P.J.L.G. Kerkvliet | Algemeen commissielid

Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | Secretaris



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghouders duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren St. Willibrordus met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van St. Willibrordus zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>Inhoudsopgave .....</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....</b>	<b>7</b>
<b>A Recensie St. Willibrordus .....</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart St. Willibrordus .....</b>	<b>15</b>
<b>C Scorekaart in beeld St. Willibrordus .....</b>	<b>17</b>
<b>D Samenvatting in beeld St. Willibrordus.....</b>	<b>19</b>
<b>E Reactie St. Willibrordus.....</b>	<b>21</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>	<b>23</b>
<b>1 Visitatie bij St. Willibrordus.....</b>	<b>25</b>
1.1 Schets St. Willibrordus.....	25
1.2 Werkgebied St. Willibrordus.....	26
<b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces .....</b>	<b>29</b>
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's .....	29
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	33
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	36
2.4 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	36
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....</b>	<b>37</b>
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....	37
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	40
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden.....</b>	<b>43</b>
4.1 De belanghebbenden van St. Willibrordus.....	43
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	44
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	48
<b>5 Presteren naar Vermogen .....</b>	<b>49</b>
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van St. Willibrordus.....	49
<b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>	<b>53</b>
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	53
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	54
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording.....	55
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>	<b>59</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae.....</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst .....</b>	<b>67</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 5 Position paper .....</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen .....</b>	<b>77</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal.....</b>	<b>91</b>





# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort





## A Recensie Woningbouwvereniging St. Willibrordus

### Terugblik op visitatie 2011-2014

Bij de visitatie (methodiek 5.0) over de jaren 2011- 2014 presteerde St. Willibrordus voldoende tot ruim voldoende gezien vanuit de opgaven in het werkgebied en volgens de eigen ambities. De belanghebbenden toonden zich ruim tevreden en gaven St. Willibrordus gemiddeld een 7,4. Presteren naar vermogen scoorde het laagst, een 6,6, met name door de 6 op Vermogensinzet. Presteren naar Opgaven en Ambities scoorde een 6,7, waarbij de 6 voor ambities het gemiddelde deed dalen. Governance scoorde over het geheel genomen ruim voldoende (7,1).

De verbeterpunten betroffen:

- Versterking van de besturingscyclus.
- Actualiseren van beleidsplannen.
- Werk maken van de opgave die er ligt op het gebied van energie en duurzaamheid.
- Activeren van bewoners om lid te worden van de vereniging en zo invloed te hebben op de corporatie.
- Zorgen dat binnen de gemeente de profielen van de beide in Wassenaar werkzame corporaties duidelijk zijn.
- Zorgen voor een continue relatie met de gemeenteraad ten behoeve van hun focus op volkshuisvesting.
- Verdieping aanbrengen in te globale prestatieafspraken.

De corporatie heeft de verbeterpunten van de vorige visitatie serieus en gedegen opgepakt, hetgeen verderop in de recensie zal worden toegelicht.

### Resultaten visitatie 2015-2018

#### Verbeterpunten vorige visitatie goed opgepakt

In de position paper staat systematisch aangegeven hoe St. Willibrordus de verbeterpunten uit de vorige visitatie heeft opgepakt:

- Het beleidsplan voor 2015-2019 bevat vier strategische doelstellingen (waarover later meer). In aansluiting hierop is het strategisch voorraadbeleid geactualiseerd. De jaarplannen zijn gekoppeld aan de thema's van het beleidsplan die zijn vertaald in concrete doelstellingen. Eind 2018 is het portefeuilleplan 2030 opgesteld. Beleidsplannen zijn diverse keren geactualiseerd. (verduurzaming)
- St. Willibrordus heeft fors versneld in de verduurzaming. In 2015 had 20% van het bezit label B of hoger; in 2018 is dit 46%. St. Willibrordus verwacht in de komende jaren gemiddeld label A te halen.
- Huurverhogingen bij de verduurzaamde woningen waren bescheiden; de huurders kregen meer wooncomfort en lagere woonlasten.
- Bewoners zijn betrokken bij nieuwbouw- en duurzaamheidsprojecten. Een trouwe groep huurders is jaarlijks betrokken bij zowel de algemene ledenvergadering als de huurdersbelangenvereniging en geeft het beleid draagvlak.
- De samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting is verstevigd. Er is samenwerking op het terrein van projectontwikkeling en financiën. Er wordt gewerkt aan een samenwerkingsovereenkomst.

- Er is op allerlei niveaus gewerkt aan verbetering van de relatie met de gemeente, wisselingen in het werkapparaat van de gemeentelijke organisatie zorgden ervoor dat extra inspanning nodig was. De schriftelijke kwaliteit van de prestatieafspraken is inmiddels iets verbeterd.

Voor de commissie vormde de position paper een goed uitgangspunt in de voorbereiding van de visitatie.

### **Sociaal en lokaal verankerd**

St. Willibrordus kenmerkt zich als een sociale corporatie met een goede lokale verankering. Dit profiel wordt herkend door alle belanghebbenden, en ook door de commissie.

In de position paper staat: "We vinden het fijn dat we door onze beperkte schaal onze huurders goed kennen. In deze wijze van wortelen zien we onze kracht." In 2019 vierde St. Willibrordus zijn 100-jarig bestaan. De titel van het voor die gelegenheid uitgegeven jubileumboek is "100 jaar centraal in de Wassenaarse samenleving".

De lokale verankering blijkt uit de actieve participatie van huurdersvereniging Rozenstein, die ook het hart vormt van de ledenvergadering, de positieve waardering in de KWH-meting en de deelname aan de bijeenkomsten met huurders. De belanghebbenden geven aan de prestaties, communicatie en mate van beïnvloedbaarheid van St. Willibrordus goed te waarderen.

### **Besturing en governance op orde**

Intern is alles op orde gebracht: besturing en governance zijn sinds de vorige visitatie systematisch verbeterd. Het meerjarenbeleidsplan en de concrete jaarplannen, vertaald in (meerjaren)begrotingen zijn hier goede voorbeelden van. Er zijn nieuwe managers aangetrokken en de RvC is voor het grootste deel vernieuwd. De financiële functie is gereorganiseerd, er zijn onder andere een manager Financiën en een (externe)controller aangetrokken, waardoor de directeur-bestuurder meer de handen vrij heeft voor extern gerichte acties. Er heeft in de visitatieperiode een flinke vernieuwing en verjonging in de RvC plaatsgevonden. Interne tegenspraak is goed georganiseerd, mede door de samenstelling van de RvC. De RvC werkt vanuit een gedeelde visie op de wijze van toezicht houden en is zich bewust van zijn rollen tegenover de directeur-bestuurder. De commissie ziet een sterke samenwerking en onderling vertrouwen in zowel het managementteam als in de RvC. Dit schept vertrouwen voor de toekomst.

De commissie vindt de externe verantwoording voor verbetering vatbaar, met name over de realisatie van de prestatieafspraken met de gemeente en de realisatie van het meerjarig ondernemingsplan en de jaarplannen.

### **Meer extern gericht en flexibeler**

St. Willibrordus maakte de afgelopen jaren een beweging van intern gericht naar meer extern gericht. Dat blijkt onder andere uit de samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting, het omarmen van het burgerinitiatief De Stokstaartjes (ouderenhuisvesting) en de gesprekken met politieke partijen over de rol van de corporaties in Wassenaar.

St. Willibrordus is transparant over de eigen belangen. Belanghebbenden waarderen de goede communicatie zeer. De corporatie wordt als klantgericht en toegankelijk ervaren. De corporatie is vindingrijk, heeft getoond zich te kunnen aanpassen aan de situatie en is in staat gebleken om volkshuisvestelijke doelstellingen op alternatieve wijzen te bereiken. Bijvoorbeeld toen er geen nieuwbouwlocaties werden aangewezen, is voluit ingezet op verduurzaming in combinatie met woningverbetering en renovatie.

### **Vooruitgang in het netwerk**

Als aandachtspunt wordt door alle betrokkenen in het netwerk het nakomen van de prestatieafspraken met de gemeente gezien. Met name het niet beschikbaar komen van afgesproken nieuwbouwlocaties, ondermijnt het vertrouwen in elkaar en dus het functioneren in het netwerk.

Ondanks dat de belanghebbenden tevreden zijn over de relatie en communicatie met St. Willibrordus denkt de commissie dat de corporatie het nog beter kan doen binnen het lokale netwerk. St. Willibrordus kan nog wat leniger worden in haar opstelling naar andere partijen. Standpunten, behoeften en wensen van belanghebbenden worden tot nu toe mee naar binnen genomen en vervolgens wordt er intern besloten. Dat was bijvoorbeeld zichtbaar in de besluitvorming over de verdere samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting. Er is verschil in het beeld dat de corporaties aan de commissie schetsten over de besluitvorming en de motivering daarvan. Ook in de gesprekken met de zorg- en welzijnspartijen kwam dit naar voren. Zij gaven aan dat er ruimte moet blijven voor initiatieven vanuit kleinere partijen, ondersteuning vanuit St. Willibrordus is daarbij zeer gewenst, maar zonder het initiatief over te nemen.

Het risico is aanwezig dat de houding richting gemeente bij de betrokken partijen steeds negatiever wordt. Een meer open houding (bijvoorbeeld het oppakken van de "uitgestoken hand" van de nieuwe wethouder) lijkt ons meer kansrijk.

De corporatie kan nog meer met de belanghebbenden samen ontwikkelen. De commissie ziet al aanzetten voor deze ontwikkeling in de klankbordgroepen die bij diverse projecten (renovatie, woningverbetering, duurzaamheid) zijn georganiseerd.

### **Inzet vermogen**

De corporatie is financieel gezond en zet haar vermogen bewust en goed onderbouwd in voor haar maatschappelijke doelstellingen. St. Willibrordus werkt kostenbewust; de organisatie is doelmatig. De corporatie is flexibel; mede door reserveringen in de meerjarenbegroting kan St. Willibrordus snel schakelen.

### **Sterke punten**

- + Inhaalslag op duurzaamheid in combinatie met renovatie/ woningverbetering.
- + Adaptieve strategie: gebruik maken van mogelijkheden in een lastige situatie. geen nieuwbouw mogelijk, dan heroriëntatie met als resultaat versnelde verduurzaming in combinatie met renovatie/ woningverbetering. Daardoor doelmatige en kosteneffectieve uitvoering.
- + Sociaal hart erkend door alle belanghebbenden.
- + Goede dienstverlening.
- + Goede kwaliteit woningen.
- + Ondersteuning initiatieven van burgers (De Stokstaartjes); dit sluit aan bij de strategische doelstelling maximale maatschappelijke opbrengst.

## Vooruitblik

De commissie constateert dat de corporatie ruim voldoende tot goed presteert op veel onderdelen en er sinds vorige visitatie veel zaken zijn verbeterd. De visitatiecommissie adviseert de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen met extra aandacht voor de verantwoording. Omdat St. Willibrordus de visitatie wil gebruiken om, naast verantwoorden, van te leren en zich verder te ontwikkelen, geeft de commissie hieronder uitgewerkte suggesties voor de toekomst.

### Beleidsagenda voor de toekomst

- Volgens de commissie heeft St. Willibrordus de afgelopen jaren, samen met de Wassenaarsche Bouwstichting, veel initiatieven genomen om de gemeente te bewegen haar kant van de prestatieafspraken na te komen. Helaas met weinig resultaat. St. Willibrordus heeft er bewust voor gekozen om de samenwerking goed te houden en er positief in te blijven staan. Maak in de toekomst consequent zichtbaar waar de samenwerking lukt en niet lukt en wat de consequenties daarvan zijn.
- De nieuwe wethouder zag zeker mogelijkheden om gezamenlijk nieuwe initiatieven te nemen. Ga hierover met haar in gesprek. Alle acties die zijn ondernomen door de corporaties hebben niet geleid tot verandering. Dat feit op zich moet eerst worden besproken.
- Blijf energie steken in het met andere organisaties (Wassenaarsche Bouwstichting, zorg- en welzijnsorganisaties) oppakken van de lokale opgaven, probeer met hen gezamenlijk tot haalbare afspraken te komen en door samen op te trekken de belangenbehartiging te versterken. Zoek naar gezamenlijke opgaven op het gebied van leefbaarheid, oppakken van burgerinitiatieven, maatschappelijke participatie en bevorderen van sociale cohesie.
- Ontwikkel samen met deze organisaties een kritische houding ten opzichte het nakomen van afspraken en probeer met elkaar tot afspraken te komen die worden waargemaakt.
- In het onderzoek naar verdere samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting is fusie aan de orde geweest. Er is gekozen om de samenwerking op korte termijn niet verder door te ontwikkelen, alleen te optimaliseren. Beide RvC's zagen een fusie als een belangrijke optie. St Willibrordus heeft aarzelingen over een fusie. Breidt de samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting uit, met het perspectief op een uiteindelijke fusie, nadat beide huidige bestuurders zijn vertrokken.
- De commissie ziet dat de corporatie zich steeds meer in het netwerk ontwikkelt. De volgende fase in die ontwikkeling is het versterken van de dialoog, het bespreken van dilemma's en het afstemmen van plannen en begrotingen. Sta meer open voor standpunten en ervaringen van samenwerkingspartners.

- Leg intern meer vast van de discussie over de verschillende scenario's voor de inzet van het vermogen voor maatschappelijke doelstellingen. En laat zien hoe je tot je keuzes bent gekomen. Dat kan bijvoorbeeld in het nieuwe ondernemingsplan dat in voorbereiding is en in de meerjarenbegroting.
- De corporatie kan de voortgang op haar doelstellingen nog beter zichtbaar maken, consistent en met meer oog voor de lezer. De samenhang tussen ondernemingsplan, prestatieafspraken, jaarschijven, vertaling in begroting en verantwoording in kwartaalrapportages en jaarverslaglegging kan nog verbeterd worden. Besteed vooral aandacht aan de transparantie en communicatie over afwijking van afspraken.
- Onderzoek opnieuw mogelijkheden voor sloop/nieuwbouw van oudere complexen waar meer en betere woningen kunnen worden teruggebouwd, aansluitend aan de gewenste portefeuille voor de toekomst.

### **Verbeterpunten belanghebbenden**

De tevreden belanghebbenden geven toch nog punten ter verbetering aan. Deze worden hieronder geclusterd gepresenteerd.

#### **Communicatie**

- Er is vooral formeel overleg, meer informele afstemming zou fijn zijn. Overleg gaat altijd via de manager Wonen, dat kan meer ongedwongen.
- St. Willibrordus kan nog meer zichtbaar zijn in de aanpak van maatschappelijke opgaven en zorg. Er zou er nog iets meer openheid en informeel bijpraten mogen zijn.

#### **Rol**

- Denk nog eens na over het samengaan met de bouwstichting, vanuit de intentie om samen sterk te staan voor de volkshuisvesting. De corporaties zijn aanvullend van karakter.
- St. Willibrordus is een wat behoudende corporatie die staat voor haar huurders. De corporatie zou wat creatiever mogen zijn.
- Ga door met de ondersteuning van burgerinitiatieven.

#### **Netwerk**

- De gemeente zou nadrukkelijk een gesprek willen voeren over de mate van wederzijdse invloed op beleid.
- Een netwerk moet geen te hecht bolwerk worden; laat ruimte voor initiatieven van kleinere partijen.
- Neem burgerinitiatieven op in de prestatieafspraken.

#### **Overig**

- De voorbereiding van bestuurlijke overleggen kan beter: onderscheid hoofd- en bijzaken, zorg voor de juiste agendering.
- Betere begeleiding van nieuwe huurders zodat er geen overlast wordt ervaren.
- Zorg voor goedkope woningen voor ouderen. Doorstroom zorgt ook voor meer kansen voor jongeren.



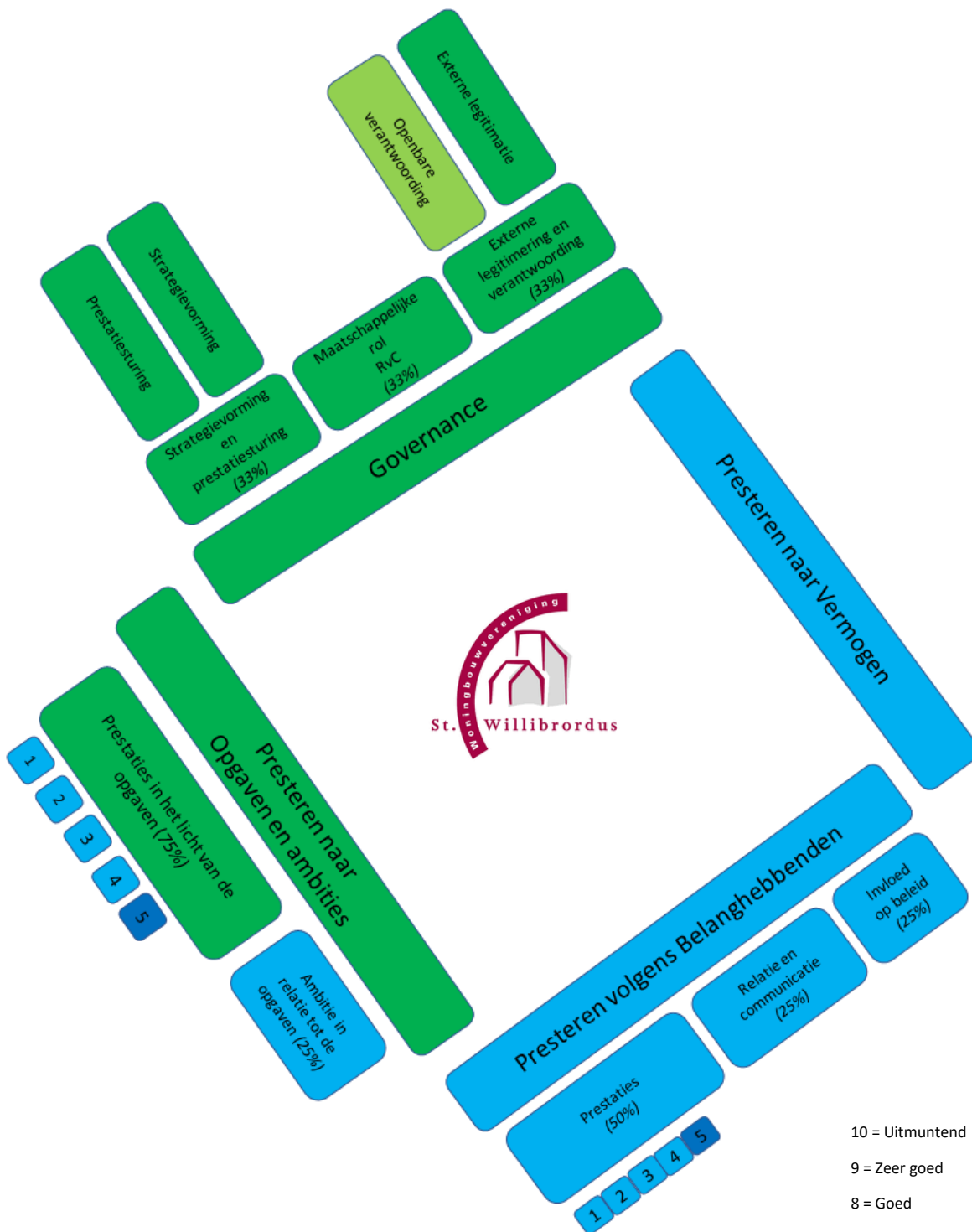


## B Scorekaart St. Willibrordus

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal					Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4	5			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>								<b>7,4</b>
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,0	7,0	7,0	7,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven						8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>								<b>7,8</b>
Prestaties volgens belanghebbenden	7,7	8,3	7,8	7,8	8,7	8,1	50%	
Relatie en communicatie						7,5	25%	
Invloed op beleid						7,7	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>								<b>8,0</b>
Vermogensinzet						8,0	100%	
<b>Governance</b>								<b>6,8</b>
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		7,0		7,0	33%		
	Prestatiesturing		7,0					
Maatschappelijke rol RvC						7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7,0		6,5	33%		
	Openbare verantwoording		6,0					
Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid								
Thema 2: Kwaliteit woningen en duurzaamheid								
Thema 3: Maatschappelijke opgaven en zorg								
Thema 4: Leefbaarheid								
Thema 5: Dienstverlening								



## C Scorekaart in beeld St. Willibrordus



### Thema's:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
2. Woningkwaliteit en duurzaamheid
3. Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg
4. Leefbaarheid
5. Dienstverlening

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel





## D Samenvatting in beeld St. Willibrordus

### Visitatie St. Willibrordus

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen augustus en november 2019.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

### Korte schets St. Willibrordus

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is dit jaar precies 100 jaar thuis in sociale huisvesting. St. Willibrordus beheert 1.347 verhuureenheden (waarvan 4 niet-DAEB-segment) in de gemeente Wassenaar. De gemeente telt ruim 26.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. St. Willibrordus is een vereniging; de Algemene Leden Vergadering is formeel het hoogste orgaan van de organisatie. In dit werkgebied is ook de Wassenaarsche Bouwstichting actief, zij beheert circa 2.500 verhuureenheden, waarvan circa 1.900 in Wassenaar (waarvan circa 1.400 DAEB).

De woningmarkt in Wassenaar is bijzonder in de zin dat het gebied zeer aantrekkelijk wordt gevonden door woningzoekenden, in een groeiregio ligt en een relatief bescheiden groei heeft doorgemaakt.

De woningmarkt in Wassenaar kenmerkt zich door:

- Stabiele bevolkingsontwikkeling (CBS), dan wel lichte groei (Primos) tot 2050.
- Vergrijzing en ontgroening. Instroom van buiten houdt de bevolking op peil.
- Door verdunning neemt het aantal huishoudens toe.
- Het gemiddeld inkomen in Wassenaar ligt (ver) boven het landelijk gemiddelde en dat van de Haaglanden.
- De woningvoorraad bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen.
- 26% van de woningvoorraad is een sociale huurwoning.
- Lage nieuwbouwproductie.

Bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus werken 12 medewerkers; in totaal ongeveer 10 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat in 2019 uit vier leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

## Beoordelingen St. Willibrordus

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities		6,7	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden		7,4	7,8
Presteren naar Vermogen		6,6	8,0
Governance		7,1	6,8

### Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld 7,4

- Inhaalslag duurzaamheid
- Gematigd huurbeleid
- Goed onderhoud
- Goede dienstverlening
- Ambities aangepast aan lokale opgave en mogelijkheden

### Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld 7,8

- Corporatie met een sociaal hart
  - Goede waardering voor relatie en communicatie
  - Belanghebbenden tevreden over maatschappelijke prestaties: St. Willibrordus doet wat ze kan
  - Vooral verbetering duurzaamheid en woningkwaliteit, betaalbaarheid en actie op maatschappelijke opgaven gewaardeerd
- Tevreden belanghebbenden gaven verbeteringsuggesties mee over communicatie, samenwerking, ontwikkeling van het netwerk, profilering en verschillende overige waaronder de tip om een fusie te heroverwegen



### Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld 8

- Bewuste inzet maatschappelijk vermogen, goed onderbouwd en doorgerekend
- Kan snel schakelen door reserveringen in meerjarenbegroting
- Voldoet aan financiële normen
- Lage bedrijfslasten
- Voldoende investeringsruimte

### Governance

Gemiddeld 6,8

- Governance op orde
- In control
- Samenhang in sturingsinformatie kan nog beter zichtbaar gemaakt worden
- RvC is zich goed bewust van maatschappelijke rol, gedeelde visie
- Input voor beleid opgehaald bij stakeholders. Deze waarderen dat
- Openbare verantwoording kan worden versterkt door duidelijker prestaties vs. afspraken te vermelden

## E Reactie St. Willibrordus

Raeflex  
t.a.v. dhr. A.T.A. Koopmanschap AC  
Kierkamperweg 17B  
6721 TE BENNEKOM

Wassenaar, 20 november 2019  
Nummer : dir/077  
Onderwerp : reactie visitatie 2015-2018  
Bijlage

Geachte heer Koopmanschap,

Naar aanleiding van ons gesprek van dinsdag 29 oktober jongstleden hierbij onze inhoudelijke reactie ten aanzien van de visitatie.

Het visitatie rapport geeft een goed herkenbaar beeld van woningbouwvereniging St. Willibrordus. Het geeft objectief en duidelijk inzicht over de maatschappelijke prestaties die de corporatie in de periode 2015 - 2018 heeft geleverd.

Wij constateren met trots dat is geconstateerd dat er een verbeterslag is gemaakt met betrekking tot het Presteren naar Opgaven en Ambities, volgens Belanghebbenden en naar Vermogen. Wij zien terug dat in de Externe legitimering en verantwoording op het onderdeel Openbare verantwoording een verbetering mogelijk is. Wij gaan hier uiteraard mee aan de slag.

Geconcludeerd kan worden dat woningbouwvereniging St. Willibrordus, mede dankzij de inzet van personeel, raad van commissarissen en belanghebbenden, in de afgelopen vier jaar een mooie verder professionaliseringsslag heeft doorgemaakt. Wij zullen dus dan ook met trots onze visitatie uitkomsten delen met al onze belanghouders.

De beleidsagenda voor de toekomst vanuit het visitatierapport sluit goed aan bij ons vastgestelde beleidsplan 2020 – 2024. In het nieuwe beleidsplan bevestigen wij op de ingeslagen weg te zullen doorgaan. Daarnaast constateren wij dat deze agenda goed aansluit bij de woonvisie van de gemeente Wassenaar en de daarmee samenhangende prestatie afspraken.

Hoogachtend

W.G.G. van Dam  
directeur-bestuurder

Hofcampweg 87 - 2241 KE Wassenaar  
Telefoon: 070 511 93 35 - Fax: 070 514 05 79  
[www.wbv-willibrordus.nl](http://www.wbv-willibrordus.nl)





## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij St. Willibrordus

## De reden voor visitatie

In april 2019 heeft St. Willibrordus opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie St. Willibrordus de belangrijkste aanvullende reden te willen leren en ontwikkelen. Tevens wilde de corporatie in de visitatie met name aandacht besteden aan de verduurzamingsopgave in Wassenaar.

De visitatie betreft de periode 2015-2018.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen augustus en november 2019.

De visitatie is gestart op basis van alle door St. Willibrordus verzamelde informatie. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 3 september 2019. Daarnaast heeft de commissie een telefonisch interview afgenomen op 9 september 2019. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan St. Willibrordus, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport, ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A. Koopmanschap AC, voorzitter, de heer P.J.L.G. Kerkvliet, algemeen commissielid en mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom, secretaris. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

### 1.1 Schets St. Willibrordus

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is opgericht in 1919 en vierde eerder dit jaar haar 100-jarig bestaan. St. Willibrordus beheert 1.347 verhuureenheden (waarvan 4 in het niet-DAEB-segment) en werkt in één gemeente: Wassenaar. Deze gemeente telt ruim 26.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied is ook de Wassenaarsche Bouwstichting actief. Deze corporatie beheert ongeveer 2.500 woningen en werkt in vier gemeenten: Wassenaar (ruim 1.900 woningen, waarvan circa 1.400 in het DAEB-segment), Leidschendam-Voorburg, 's-Gravenhage en Voorschoten.

Bij St. Willibrordus werken 12 medewerkers; in totaal ongeveer 10 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vier leden, van wie twee leden namens de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

St. Willibrordus is een woningbouwvereniging. Elke nieuwe huurder wordt uitgenodigd lid te worden. Eind 2018 had de vereniging 119 leden, waarvan 106 huurders en 13 niet-huurders. Formeel is de algemene ledenvergadering (ALV) het hoogste orgaan van de organisatie. De ALV treedt op als klankbord voor RvC en bestuur. Bepaalde besluiten worden in de ALV formeel vastgesteld. De ALV bespreekt bijvoorbeeld de begroting en de jaarstukken met de directeur-bestuurder en de RvC; vervolgens worden deze formeel vastgesteld. Huurderbelangenvereniging Rozenstein heeft 450 leden. Doordat veel leden van de Woningbouwvereniging ook lid zijn van de huurderbelangenvereniging is de informatie-uitwisseling optimaal.

Voor de periode 2015–2018 werd het beleidsplan "Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar" opgesteld en werd in 2018 een portefeuilleplan 2030 gemaakt. Een nieuw ondernemingsplan is nu in voorbereiding.

In de visitatieperiode werd de financiële functie versterkt en een manager Financiën en een externe controller aangetrokken. Bij deze kleine organisatie lagen taken die nu door de manager Financiën worden uitgevoerd, voorheen bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder kan zich vanaf 2019 meer op de omgeving en de belanghebbenden richten.

In 2018 vonden gesprekken met de Wassenaarsche Bouwstichting plaats over verdergaande samenwerking. De twee corporaties werken op dit moment op een aantal fronten samen, bijvoorbeeld bij: - Overleg en (prestatie)afspraken met gemeente en huurdersorganisaties - Voorbereiding van (nieuwbouw)projecten - Voorrangsverklaringen - Stakeholdersbijeenkomsten - Elkaar ondersteunen bij capaciteitsproblemen.

Een extern bureau kreeg de opdracht om de huidige samenwerking tussen beide corporaties te beschrijven en beoordelen, aan te geven hoe de samenwerking zich verder zou kunnen ontwikkelen en verbeteren en te onderzoeken wat de voor- en nadelen zijn van de beschreven ontwikkelingen en wat deze in financiële zin opleveren. In overleg hebben de corporaties besloten de samenwerking die nu prima verloopt te optimaliseren en deze op korte termijn niet verder door te ontwikkelen.

## **1.2 Werkgebied St. Willibrordus**

St. Willibrordus is werkzaam in Wassenaar, provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich door een dorpse omgeving met toenemende stadsproblematiek in een gespannen (Haagse) woningmarkt. De woningmarkt in Wassenaar is bijzonder in de zin dat het gebied zeer aantrekkelijk wordt gevonden door woningzoekenden, in een groeiregio ligt en een relatief bescheiden groei heeft doorgemaakt.

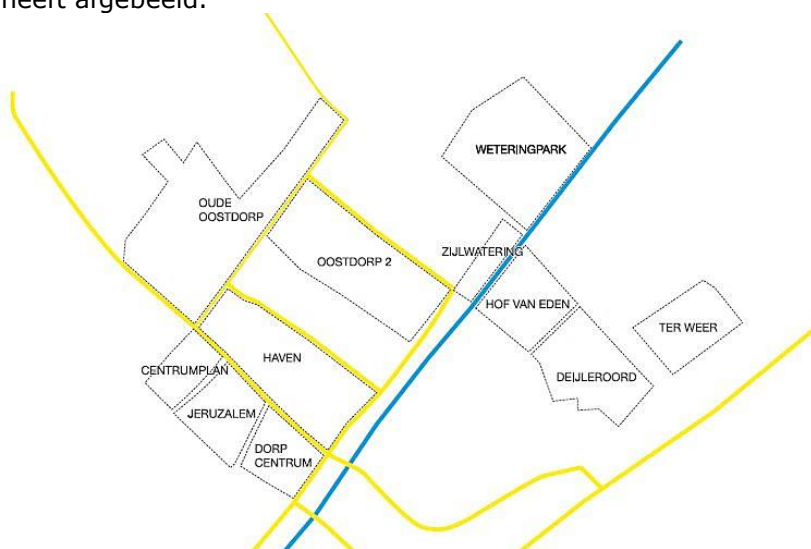
De woningmarkt in Wassenaar kenmerkt zich door:

- Stabiele bevolkingsontwikkeling (CBS), dan wel lichte groei (Primos) van ruim 26.000 inwoners in 2017 tot ongeveer 28.000 inwoners in 2030 en ongeveer 29.000 inwoners in 2050.
- Wassenaar is de sterkst vergrijsde gemeenten van de regio Haaglanden. Ruim 25% van de bevolking is 65 jaar of ouder. Met name het aantal 75-plussers neemt sterk toe: van 12,7% in 2015 tot 30,3% in 2050.

Het aantal 25 tot 44-jarigen daalt (bron: Wassenaar in cijfers). Instroom van buiten houdt de bevolking op peil. Dit zijn voor een groot deel expats en mensen op leeftijd die aangetrokken worden door het leefklimaat in Wassenaar.

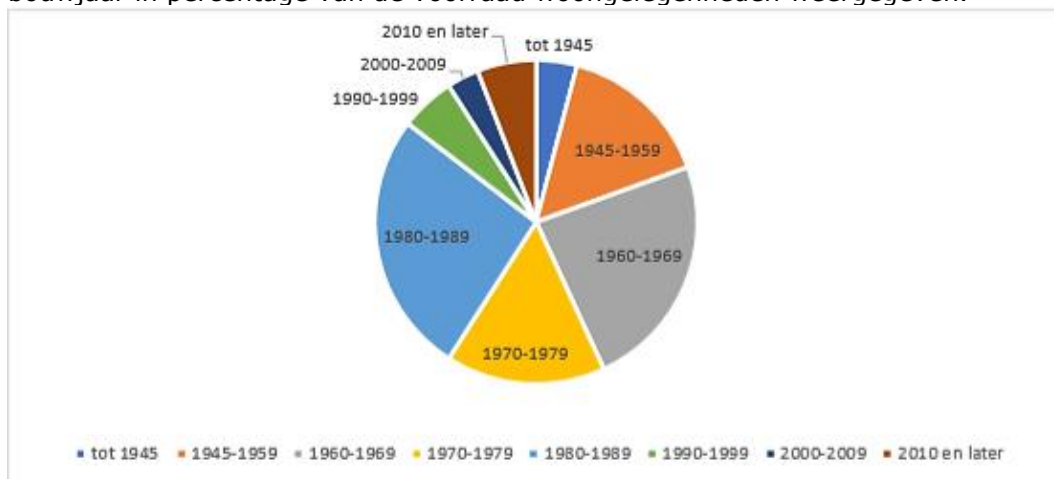
- Door verdunning neemt het aantal huishoudens toe. Er zijn steeds meer alleenstaanden en kleine huishoudens.
- Het gemiddeld inkomen in Wassenaar ligt (ver) boven het landelijk gemiddelde en dat van de Haaglanden.
- De woningvoorraad bestaat voor het grootste deel uit eengezinswoningen.
- 26% van de woningvoorraad is een sociale huurwoning.
- De nieuwbouwproductie ligt laag.

In de onderstaande afbeelding zijn de wijken in Wassenaar waar St. Willibrordus bezit heeft afgebeeld.



Rond Wassenaar liggen de gemeenten Katwijk, Voorschoten, Leiden en Den Haag. St. Willibrordus participeert in de bestuurlijke overleggen in de Haagse regio, die zich met regionale ontwikkelingen in het wonen bezig houden.

In de onderstaande afbeelding is de verdeling van het bezit van St. Willibrordus naar bouwjaar in percentage van de voorraad woongelegenheden weergegeven.



St. Willibrordus bezit veel woningen uit de jaren 1960 tot 1990. In totaal is dat bijna 60% van het bezit. Er is relatief weinig nieuwbouw van na 1990.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die St. Willibrordus heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Wassenaar en de huurdersbelangenvereniging.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van St. Willibrordus met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente aan en, voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. Paragraaf 2.2. geeft de mening van de huurdersbelangenvereniging, de gemeente en de corporatie weer. In paragraaf 2.3 geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

### 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

#### Regionale afspraken Haaglanden

Voor de periode 2015- 2018 werden regionale prestatieafspraken gemaakt tussen de samenwerkende gemeenten in de regio Haaglanden en de Sociale Verhuurders Haaglanden. Deze afspraken zijn kaderstellend voor de lokale prestatieafspraken.

Samengevat behelsden deze:

- Een antwoord op ontwikkelingen, onder andere de nieuwe woningwet, de beperking van de financiële ruimte van corporaties en gemeenten, demografische ontwikkelingen zoals eenpersoonshuishoudens, ouderen die langer zelfstandig wonen, de scheiding van wonen en zorg, meer bewoners met handicaps en meer statushouders die gehuisvest moeten worden.
- De partijen benoemen zich als partners in de regionale sociale volkshuisvesting.
- De partijen willen het succesvolle beleid in een ongedeelde regio voortzetten. Dat wil zeggen een regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide sociale huurvoorraad, met een goede kwaliteit, waar lagere inkomensgroepen en kwetsbaren een passende woning kunnen vinden in het woonmilieu van hun voorkeur.

En er werd overeengekomen om ontwikkelingen op de woningmarkt te monitoren.

De afspraken op het gebied van duurzaamheid volgen de landelijke afspraken.

In het **Convenant Energiebesparing Huursector** van 28 juni 2012, als onderdeel van het **Energieakkoord**, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer hebben geïnvesteerd in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en dat de sector er ook voor zal zorgen dat alle woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de **Woonagenda 2017-2021** met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'.

Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord<sup>1</sup>. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

### **Prestatieafspraken St. Willibrordus**

St. Willibrordus heeft voor de perioden 2011-2015 en 2017-2020 prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Wassenaar en huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarsche Bouwstichting en haar huurdersvereniging.

De woonvisie die ten grondslag ligt aan de prestatieafspraken werd in 2016 opgesteld in samenspraak met burgers, lokale adviesorganen en belangengroepen, waaronder de huurdersorganisaties. De conceptvisie is ter toetsing voorgelegd aan de corporaties, huurdersorganisaties, Adviesraad Sociaal domein, SGW en Federatie Ouderen.

De woonvisie is tot stand gekomen binnen de kaders van de Provinciale Woonvisie en de regionale prestatieafspraken van de woningmarktregio Haaglanden.

Bij de opstelling van de Woonvisie is gebruik gemaakt van diverse lokale en regionale onderzoeken (het Explica-rapport Woningmarkt Wassenaar d.d. 30 juli 2015 dat in opdracht van de Wassenaarsche Bouwstichting is uitgevoerd, de woningmarktmonitor Haaglanden, het Woononderzoek Nederland 2012 en de CBS en Primos prognoses).

Uit de onderzoeken kwam naar voren dat de woningvoorraad van Wassenaar een relatief duur aanbod van koop- en particuliere huurwoningen kent. De huisvestingsmogelijkheden voor huishoudens met een laag of middeninkomen zijn beperkt.

Volgens het woningmarktonderzoek is het wenselijk om meer jongere huishoudens aan te trekken en te behouden. Dat zou kunnen door nieuwbouw of (extra) aanbod van bestaande woningen. Dat laatste zou onder meer tot stand moeten komen door senioren te verleiden om van een eengezinswoning te verhuizen naar een meer passende woning. Dan moet er uiteraard ook voldoende aanbod zijn van seniorenwoningen.

Hoofddoelstelling van het woonbeleid in Wassenaar is "Behoud van Wassenaar als aantrekkelijke woongemeente voor een brede groep inwoners".

Het woonbeleid is op vier thema's uitgewerkt die zijn te herkennen in de prestatieafspraken die zijn gemaakt.

### **Thema's**

Op basis van de prestatieafspraken 2011-2015 en 2017-2020 signaleert de commissie - naast samenwerkingsafspraken - de volgende maatschappelijke thema's:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
2. Woningkwaliteit en duurzaamheid
3. Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg
4. Leefbaarheid

---

<sup>1</sup> Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"



Op verzoek van de corporatie is "Dienstverlening" als thema toegevoegd. Sinds twee jaar meet KWH de huurderstevredenheid voor St. Willibrordus en wordt gewerkt aan "de mens centraal", een van de strategische doelstellingen uit het beleidsplan.

*Hieronder volgt een overzicht van de prestatieafspraken per thema.*

### **Thema 1: Beschikbaarheid en betaalbaarheid**

Omvang en ontwikkeling van de sociale woningvoorraad

- Beide Wassenaarse corporaties garanderen dat er niet minder dan 2.700 sociale woningen zijn; nieuwbouw wordt toegevoegd aan de sociale voorraad.
- Minimaal 70% van de sociale voorraad heeft een streefhuur tot de 2e aftoppingsgrens<sup>2</sup>.

<b>St. Willibrordus</b>	<b>Betaalbaar &lt;€ 628,76</b>	<b>Bereikbaar € 628,76 – € 710,68</b>	<b>Totaal</b>
2016 Aantal woningen	1.115	210	1.325
2016 %	84	16	100
2020 Aantal woningen	1.127	220	1.347
2020 %	84	16	100

- Gemeente en corporaties maken afspraken over locaties voor nieuwbouw en over de ruimtelijke kaders (parkeernorm, grondprijs, groenvoorziening) voor sociale woningbouw. Nieuwbouwlocaties voor sociale woningbouw worden eerst aan de corporaties aangeboden.
- In 2017 bouwt St. Willibrordus 18 appartementen voor kleine huishoudens/ starters/ doorstromende jongeren (Bellesteijn). Tussen 2011 en 2015 zijn dat er 30.
- Corporaties mogen in 2016 15% van hun bezit liberaliseren, waarmee een middensegment huur ontstaat.
- Tot 2020 verhuurt St. Willibrordus 4 woningen in dit huursegment.
- Ten behoeve van het oplossen van lokale knelpunten kan maximaal 25% van de vrijkomende woningen met voorrang worden toegewezen aan economische en sociaal aan Wassenaar gebonden woningzoekenden: doorstromers en starters uit de wijk Kerkehout voor passende woningen in Kerkehout, senioren die een eengezinswoning achterlaten en starters.
- De slaagkansen van de doelgroepen worden gemonitord en halfjaarlijks geëvalueerd in het ambtelijk overleg.
- Er wordt een doorstroommakelaar ingezet en een pakket aan maatregelen genomen om senioren te verleiden te verhuizen van een eengezins- sociale huurwoning naar een passende woning.

<sup>2</sup> De tweede aftoppingsgrens geldt voor drie- of meerpersoonshuishoudens. Voor 2018 is de tweede aftoppingsgrens vastgesteld op € 640,14. Over het verschil van de aftoppingsgrens en de basishuur is huurtoeslag mogelijk. In de Woningwet is een passendheidsnorm opgenomen: huishoudens die recht hebben op huurtoeslag moeten volgens deze norm een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrens.

- De corporaties zorgen voor de huisvesting van statushouders volgens de gemeentelijke taakstelling.
- In 2017 wordt een pilot uitgevoerd met huisvesting van meer dan één statushouder in een woning.
- In 2017 nodigt de gemeente de corporaties uit om het huidige proces te evalueren. In 2017 wordt een convenant gesloten over preventieve en curatieve inzet van elke partij betrokken bij de schuldhulpverlening.

## Thema 2: Woningkwaliteit en duurzaamheid

Prestatieafspraken:

- De Wassenaarse corporaties streven naar gemiddeld label B, maar halen dat niet in 2020.
- St. Willibrordus past vanaf 2017 jaarlijks in 100 woningen energiebesparende maatregelen toe.
- De labels van de woningen zijn in 2020 als volgt verdeeld:

### Woningbouwvereniging St. Willibrordus

	2016	%	2020	%
Label A/B	212	16	531	39
Label C	434	33	346	26
Label D	297	22	174	13
Label E/F/G	386	29	296	22
Totaal	1.329	100	1.347	100

- In 2017 wordt één nul-op-de-meter-woning gerealiseerd. De gemeente levert een bijdrage voor de helft van de kosten met een maximum van € 20.000. (Deze afspraak is later gewijzigd; lees hierover meer onder Presteren naar Opgaven en Ambities).
- Nieuwbouw en renovatiewoningen voldoen minimaal aan de eisen van energetische duurzaamheid en levensloopgeschiktheid in het Bouwbesluit. Per 1 januari 2015 is de vereiste energieprestatiecoëfficiënt 0,4.
- Nieuwbouw en renovatiewoningen voldoen aan het Woonkeur-label (gebruikskwaliteit, toegankelijkheid, flexibiliteit en aanpasbaarheid). De corporaties passen uitsluitend FSC-gecertificeerd hout toe.
- De gemeente, huurdersorganisatie en corporatie stimuleren huurders en bewoners om bewust om te gaan met hun energiegebruik door middel van communicatie en informatie over technische mogelijkheden en verandering van gedrag.

## Thema 3: Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg

- De gemeente heeft in het eerste kwartaal van 2017 in beeld wat er nodig is om dak- en thuislozen en uitstroom uit ggz-instellingen te huisvesten.
- Er zijn procesmatige afspraken gemaakt om het langer zelfstandig wonen van ouderen mogelijk te maken: onderzoeken mogelijkheden bij nieuwbouw en renovatie, melden leegkomende MIVA-woningen, registreren grote WMO-aanvragen, inzicht verkrijgen of extra maatregelen nodig zijn.

## Thema 4: Leefbaarheid

- Inzet daar waar de leefbaarheid onder druk staat. In 2015 in Oostdorp en Kerkehout.
- Afstemmen van de inzet van corporaties en gemeente.

- Partijen bevorderen de inzet van bewoners bij het leefbaar houden van een wijk.
- De gemeente stelt gebiedsprofielen op met inbreng van de corporaties en huurdersorganisaties.
- Voorkomen woonfraude (illegale onderhuur, onrechtmatig gebruik van de woning waaronder hennepsteelt).

De prestaties, zoals door St. Willibrordus geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vier perspectieven van de methodiek. In bijlage 7 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

## 2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

### Hoe is het proces verlopen

De regionale afspraken vormen het kader en vertrekpunt voor lokale afspraken; dit is zichtbaar in prestatieafspraken van de gemeente Wassenaar.

Er is gekozen om te werken met kaderafspraken, geldend voor vier jaar (voor de periode 2017 tot en met 2020) en – aansluitend bij de Woningwet 2015 -jaarlijkse prestatieafspraken, geldend voor één jaar. In de kaderafspraken worden afspraken vastgelegd over met name de doelen en de ambities voor de komende vierjaarsperiode. In de jaarlijkse prestatieafspraken worden afspraken opgenomen over concrete werkzaamheden en activiteiten die plaatsvinden in het betreffende jaar, die bijdragen aan het behalen van de doelen en ambities zoals zijn vast gelegd in de kaderafspraken, en een eventuele doorkijk naar volgende jaren. De kaderafspraken en de jaarlijkse prestatieafspraken vormen tezamen het totaalpakket aan prestatieafspraken.

De beide Wassenaarse corporaties werken samen aan de voorbereiding van de prestatieafspraken. Na overleg met hun eigen huurdersbelangenvereniging wordt de inzet afgestemd en wordt een bod aan de gemeente gedaan.

Er is eens in de twee maanden overleg op bestuurlijk niveau tussen gemeente en corporaties, en vier keer per jaar is er overleg op ambtelijk niveau. De huurdersorganisaties sluiten aan bij het bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken in het voorjaar en het najaar.

De voortgang van de prestatieafspraken wordt elk half jaar geagendeerd in het bestuurlijk overleg. Hierin zitten de wethouder wonen, de bestuurders van de woningcorporaties en een vertegenwoordiging van de huurdersorganisaties van de woningcorporaties.

De corporaties, de gemeente en de huurdersorganisaties houden vervolgens in hun begroting voor het betreffende jaar qua budget en capaciteit rekening met de activiteiten genoemd in de jaarschijf.

In het bestuurlijk overleg dat plaatsvindt in het voorjaar wordt de uitvoering van de jaarschijf van het voorgaande jaar gemonitord en wordt gestuurd op een goede uitvoering van de jaarschijf van het betreffende jaar. Vervolgens wordt door de ambtelijke kerngroep gewerkt aan het opstellen van de concept-jaarschijf voor het volgende jaar. Vertrekpunt hiervoor is het bod dat de corporaties uiterlijk 1 mei ter advisering aan de huurdersorganisaties voorleggen en uiterlijk 1 juli aan de gemeente sturen. De jaarschijf voor het volgende jaar wordt in het najaar in het bestuurlijk overleg vastgesteld. Afgesproken is dat de werkwijze jaarlijks wordt geëvalueerd.

## Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** is betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. HBV Rozenstein toonde zich in de gesprekken zeer betrokken en goed geïnformeerd. Volgens Rozenstein is de vraag naar de kwaliteit van de prestatieafspraken niet zinnig omdat de gemeente haar afspraken niet nakomt. Zij zouden graag zien dat afspraken beter worden bewaakt en dat er duidelijker wordt gecommuniceerd.

De **gemeente** constateert dat het proces om prestatieafspraken te maken loopt. De afspraken zijn wederkerig. De gemeente erkent dat de afspraken niet altijd zijn nagekomen, bijvoorbeeld de afspraak over de bouwlocaties. De zandkorrels moeten uit de (gemeentelijke) molen worden gehaald. Er lopen nu gesprekken over de jaarschijf van 2020. Omdat de wethouder constateerde dat de raamafspraken niet specifiek genoeg en niet haalbaar zijn, wilde zij graag de vierjaarsovereenkomst wijzigen. De corporaties zetten liever de huidige cyclus voort. In 2020 formuleert de gemeente een nieuwe woonvisie. Die moet de basis gaan vormen voor de nieuwe afspraken. De prestatieafspraken zouden SMART-er, realistischer en meer in het netwerk moeten worden gemaakt.

De **zorg- en welzijnspartijen** zijn niet betrokken bij het tot stand komen van de prestatieafspraken; dat hoeft voor hen ook niet. Voor de toekomst wordt aan de betrokkenen bij het maken van prestatieafspraken meegegeven dat er in de prestatieafspraken aandacht zou mogen komen voor de volgende fase van denken over nog langer thuiswonen en zouden woonvormen kunnen worden gefaciliteerd waar goede zorg geboden kan worden aan 25 á 30 bewoners. De gemeente zou hier meer kunnen doen qua meedenken, sneller vergunningen verstrekken en grond beschikbaar stellen.

De **Wassenaarsche Bouwstichting** ervaart de onderlinge afstemming en het samen met St. Willibrordus optrekken om zoveel mogelijk te realiseren als positief. De kwaliteit van de afspraken is niet het probleem, dat is dat de gemeente gemaakte afspraken niet nakomt. Dat betekent een ernstige handicap voor de beide corporaties die gezamenlijk maximaal proberen te presteren. Dat lukt echter niet als de gemeente niet ook aan haar verplichtingen voldoet.

**St. Willibrordus** waardeert de samenwerking tussen de corporaties om te komen tot goede prestatieafspraken met de gemeente. Sommige afspraken zijn SMART, andere niet. De corporaties trekken er hard aan, zij zetten zich in de praktijk ook het meest in voor de tussentijdse evaluatie. In de praktijk worden de voortgangsrapportages niet altijd besproken in het bestuurlijk overleg. Het ambtelijk overleg gaat met name over inhoudelijke vragen en opmerkingen en vindt vaak telefonisch plaats. Het nakomen van afspraken door de gemeente ervaart ook St. Willibrordus als inadequaat.

St. Willibrordus heeft de afgelopen jaren op diverse manieren geprobeerd de situatie te verbeteren: er is gewerkt aan betere samenwerkingsrelaties op diverse niveaus, de RvC-voorzitter heeft bijvoorbeeld met de wethouder en de burgemeester gesproken, en samen met de Wassenaarsche Bouwstichting schreef St. Willibrordus in juni 2016 een brief aan het college over de woningbouwprogrammering<sup>3</sup>.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie**

De commissie constateert dat er een goed gestructureerd proces is ontworpen om te komen tot de prestatieafspraken. Ook de monitoring van de voortgang is op papier goed geregeld met tweemaandelijks overleg.

Aan het begin van de visitatieperiode lag de nadruk op de vierjaarlijkse kaderafspraken; in het laatste jaar verschoof de nadruk naar de jaarafspraken.

De betrokken corporaties gaan bewust om met de prestatieafspraken.

Het is nu al jaren zo dat de gemeente haar afspraken niet nakomt. De corporaties en alle andere belanghebbenden signaleren dat de gemeente niet voldoet aan de gemaakte afspraken. Ook de gemeente zelf erkent dat de afspraken niet zijn nagekomen. In het gesprek van de commissie met de wethouder bleek zij zich hiervan bewust te zijn. Zij wil graag tot verbetering van de situatie komen; het gaat haar om realistische afspraken. Daarbij is het belangrijk rekening te houden met het karakter en de inrichting van besluitvormingsprocessen van de gemeentelijke organisatie.

Dat heeft nog niet geleid tot andere afspraken. Er worden bijvoorbeeld nog steeds afspraken over nieuwbouw gemaakt die niet worden gerealiseerd.

De commissie constateert dat het voor de corporaties een zeer lastige situatie is.

St. Willibrordus heeft er alles aan gedaan. De corporatie verdient een compliment omdat zij niet is blijven steken in een zwart-wit-discussie en niet is blijven hameren op wat er niet is gedaan. In deze complexe situatie heeft St. Willibrordus realiteitsbesef en creativiteit getoond en haar ambities bewust aangepast, hetgeen de commissie als positief beoordeelt.

### **Kwaliteit van de prestatieafspraken: beschouwing van de commissie**

De prestatieafspraken zijn wederkerig. Alle betrokken partijen hebben afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken, zowel de corporaties, de huurdersorganisaties als de gemeente.

De prestatieafspraken uit de periode 2017 – 2020 zijn concreter en beter meetbaar dan die van de voorgaande periode.

---

<sup>3</sup> In de brief wijzen de corporaties op de ontwikkelingen op de lokale woningmarkt, de afspraken die gemaakt zijn over bouwlocaties en de verdeling markt/ sociaal in bouwprojecten. De corporaties stellen in de brief ook alternatieve locaties voor en dringen aan op overleg.

De afspraken zijn van voldoende kwaliteit. Toch is de gemeente haar afspraken niet nagekomen. Het is niet aan de commissie om een oordeel over de gemeente te geven. Desalniettemin wil de commissie toch aangeven dat de gemeente op een aantal afspraken niet heeft gepresteerd zoals bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van locaties voor nieuwbouw, het opnemen van 25% sociale huurwoningen in nieuwbouwprojecten, stimuleren van beschikbaarheid van middeldure woningen (tot € 1.000) bij marktpartijen, in beeld brengen wat er nodig is om dak- en thuislozen en uitstroom uit ggz-instellingen te huisvesten. De afspraken zijn dus niet realistisch en passend bij de situatie. St. Willibrordus heeft naar de intentie van de afspraken geprobeerd, zelfstandig of met andere partijen, de afgesproken doelstellingen te realiseren.

### **2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden**

De belanghebbenden hebben erop gewezen dat het probleem is dat afspraken niet worden nagekomen, met name door de gemeente. In dat kader moeten de volgende verbeterpunten voor het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken worden gezien:

- afspraken zouden beter moeten worden bewaakt en er zou duidelijker over moeten worden gecommuniceerd.
- prestatieafspraken zouden SMART-er, realistischer en meer in het netwerk moeten worden gemaakt.

### **2.4 Verbeterpunten van de commissie**

Het is niet aan de commissie om verbeterpunten voor de gemeente te formuleren. Alle acties die zijn ondernomen door de corporaties hebben niet geleid tot verandering. Dat feit op zich moet eerst door de partijen worden besproken, voordat partijen kunnen komen tot prestatieafspraken die nagekomen (kunnen) worden.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of St. Willibrordus de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>7,2</b>	<b>75%</b>
Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0		
Thema 2: Kwaliteit woningen en duurzaamheid	8,0		
Thema 3: Maatschappelijke opgaven en zorg	7,0		
Thema 4: Leefbaarheid	7,0		
Thema 5: Dienstverlening	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		<b>8,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,4</b>	

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten.

Met een score van 7,2 gemiddeld voldoet St. Willibrordus ruim voldoende aan de prestatieafspraken op de vijf thema's.

##### Thema 1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De prestaties van St. Willibrordus evenaren de prestatieafspraken op dit thema.

Op bepaalde onderdelen van dit thema overtreffen de prestaties de afspraken.

De woningvoorraad is niet afgenomen maar licht gegroeid. In de visitatieperiode is het project Bellesteijn opgeleverd: 18 sociale huurappartementen en 16 appartementen met 24 zorgplaatsen voor mensen met dementie.

St. Willibrordus heeft 1.347 vhe, waarvan 4 in het niet-DAEB-segment.

De Wassenaarsche Bouwstichting heeft ruim 1.440 DAEB-woningen. Samen voldoen zij ruim aan de prestatieafpraak.

Er is conform de afspraken toegewezen aan urgenten. Vanaf 1 september 2016 hebben de beide corporaties werkzaamheden voor het bepalen van urgentie overgenomen van de gemeente (intakegesprekken, advies). De corporaties hebben meer inhoudelijke kennis.

De manager Wonen is gemandateerd om zitting te hebben in de urgentiecommissie.

Het percentage woningen met een huur onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens is ruim boven de 70%; slechts 4 van de ruim 1.300 woningen valt in het niet-DAEB-segment.

Door doorstroom moet ruimte voor starters ontstaan. Er zijn vanuit het samenwerkingsverband Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) drie doorstroommakelaars ingezet.

Statushouders zijn gehuisvest conform de opgave van de gemeente.

Het proces van samenwerking in het kader van schuldhulpverlening is beschreven.

Het huurachterstandspercentage is laag evenals het aantal huisuitzettingen.

St. Willibrordus voert een gematigd huurbeleid. De streefhuren zijn lager dan gemiddeld in Nederland. Bij verduurzaming komen de lagere energielasten ten goede aan de huurder en wordt slechts een geringe huurverhoging gevraagd, waardoor de huurder significant lagere woonlasten heeft.

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7**.

De afspraken over de aantallen woningen in Bellesteijn zijn naar beneden bijgesteld; het project is gerealiseerd. St. Willibrordus heeft hier voldoende in geacteerd.

Er zijn tijdens de visitatieperiode bijna geen nieuwbouwlocaties ter beschikking gesteld.

St. Willibrordus probeert de problemen binnen het eigen bezit op te lossen door bij sloop/ nieuwbouwprojecten die nu in voorbereiding zijn meer woningen terug te bouwen dan er worden gesloopt.

## **Thema 2 Kwaliteit woningen en duurzaamheid**

St. Willibrordus heeft inzicht in de technische kwaliteit van de woningen door de conditiemeting die eind 2018 / begin 2019 plaatsvond. De corporatie heeft normen gesteld op het niveau van de voorraad en op complexniveau. Voor de binnenkant van de woningen is een basiskwaliteitsnorm geformuleerd. Bij de conditiemeting is geconstateerd dat 76% van de woningen beter dan de gestelde norm scoort. Bij twee complexen is de score slechter: een daarvan wordt nu ingrijpend gerenoveerd en voor het andere complex is sloop/ nieuwbouw gepland.

De technische woningkwaliteit krijgt in de Aedes Benchmark een A. En dat terwijl

St. Willibrordus relatief oud bezit heeft.

St. Willibrordus heeft fors geïnvesteerd in verduurzaming. In de prestatieafspraken was opgenomen dat de Wassenaaarse corporaties streven naar label B, maar dat niet zouden halen in 2020. In 2020 heeft het woningbezit van St. Willibrordus gemiddeld label B. Daarmee is deze prestatieafpraak overtroffen. Er was een afspraak gemaakt om een nul-op-de-meter-woning te realiseren. Deze afspraak is in 2017 gewijzigd. De nieuwe afspraken over extra inzet op verduurzaming en verbetering van de woningvoorraad zijn kostenefficiënter en leveren een beter resultaat op qua energiegebruik. St. Willibrordus heeft in 2015 een plan opgesteld om in 2020 gemiddeld label B te halen: 18 complexen zijn aangewezen waar een flinke energiesprong gemaakt wordt. De slechtste complexen worden als eerste aangepakt. De verduurzaming gebeurt doelmatig, vaak in combinatie met aanpassingen aan de woning, groot onderhoud of renovatie. Er worden alleen technieken ingezet die zich al bewezen hebben. Met de uitvoering van dit plan is ruimschoots voldaan aan de prestatieafpraak dat er in 100 woningen per jaar energiebesparende maatregelen worden genomen. Nieuwbouw heeft label A, voldoet aan het woonkeur label en er wordt alleen FSC-gecertificeerd hout toegepast. Met dit plan is ruimschoots voldaan aan de afspraak uit de Woonagenda. In 2022 zal het woningbezit van St. Willibrordus gemiddeld label A hebben.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **8**.



### **Thema 3 Maatschappelijke opgaven en zorg**

De prestatieafspraken op dit thema hebben vooral een procesmatig karakter.

De gemeenten in de regio Haaglanden en de SVH-corporaties hebben onderzoek laten doen waarbij de woonopgave voor zorgdoelgroepen in kaart is gebracht. Er zijn vooral procedurele afspraken gemaakt om langer zelfstandig wonen van ouderen mogelijk te maken.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**: de feitelijke prestaties evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken.

De gemeente is haar afspraken niet nagekomen. St. Willibrordus heeft zich gericht op de samenwerking met diverse andere partijen in het kader van maatschappelijke opgaven en zorg: in project Bellesteijn met SWZ, zorgcomplex Haven is verhuurd aan Middin.

De contacten zijn goed, er is onderling vertrouwen. Een groep burgers kwam met het verzoek om hun initiatief voor ouderenwoningen (De Stokstaartjes) te ondersteunen; daar heeft St. Willibrordus positief op gereageerd, ondanks dat duidelijk werd dat dit niet tot uitbreiding van het bezit van St. Willibrordus zou leiden. Het project past wel binnen de geldende woonvisie.

### **Thema 4 Leefbaarheid**

Er is gedaan wat is afgesproken: er is inzet waar de leefbaarheid onder druk staat.

De inzet wordt afgestemd met de gemeente. Er is geregeld overleg met de wijkmanagers van de gemeente; er werden praktische afspraken gemaakt om aansluiting tussen leefbaarheidsactiviteiten te verwezenlijken. Vier keer per jaar is er bestuurlijk overleg.

In 2017 heeft de gemeente een dorpsprofiel opgesteld met inbreng van de corporaties.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

De commissie constateert dat er in Wassenaar geen grote opgave ligt op dit thema.

Wassenaar scoort zeer goed in de Leefbarometer. Dat wil niet zeggen dat er geen onderdelen of specifieke locaties zijn waar extra inzet nodig is. De corporatie heeft zich ten doel gesteld dat in 2019 al haar wijken schoon, heel en veilig zijn. Haar rol verschuift naar intermediair tussen bewoners en instanties. St. Willibrordus heeft geïnvesteerd in verbindingen met bewoners, de huurdersvereniging en de gemeente. In overleg met bewoners is het binnenterrein aan de Johan de Witstraat afgesloten zodat overlast wordt voorkomen. Er werd een plan ontwikkeld voor een veiliger entree en parkeerplaats bij een sportcomplex. Bij verduurzamings-, renovatie- en nieuwbouwprojecten wordt overlegd met klankbordgroepen van bewoners om zo de leefbaarheid te waarborgen en te verbeteren.

### **Thema 5 Dienstverlening**

Op dit thema zijn er geen prestatieafspraken. De commissie heeft in overleg met

St. Willibrordus dit thema toegevoegd. St. Willibrordus wil de mens centraal stellen en maatwerk leveren zodat de beste match tussen vraag en aanbod wordt gemaakt.

Door de klanttevredenheid te laten meten op een aantal aspecten van de dienstverlening wordt zichtbaar waar verbetering nodig is. In 2017 en 2018 heeft St. Willibrordus KWH-metingen laten doen van klanttevredenheid. De scores waren ruim voldoende tot goed. De eerste metingen zijn opgevat als een 0-meting. De corporatie heeft zich ten doel gesteld een stijgende lijn te laten zien.

De commissie ziet dat de corporatie actief is om de dienstverlening te verbeteren. In de Aedes Benchmark kreeg St. Willibrordus voor het totaal een score B (gelijk aan het gemiddelde van alle corporaties); de dienstverlening aan nieuwe huurders scoorde een A (beter dan het gemiddelde). De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een **7**.

## 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

### Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

#### **Ambities: Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar**

St. Willibrordus heeft haar ambities geformuleerd in het beleidsplan 2015–2019 onder de bovenstaande titel. De kern van dit plan leest u hieronder.

De missie van St. Willibrordus luidt als volgt:

*Woningbouwvereniging St. Willibrordus is een lokaal verankerde onderneming die op grond van haar sociale verantwoordelijkheid investeert in betaalbaar wonen en maatschappelijke voorzieningen; in het bijzonder voor huishoudens met een laag tot modaal inkomen.*

#### **Maatschappelijke opgave 1: Goede huisvesting voor de doelgroep**

St. Willibrordus wil primair voorzien in huisvesting voor huishoudens met een inkomen tot € 34.678 (prijsspeil 2014). Omdat de markt niet inspeelt op de vraag en behoeften van huishoudens met een inkomen tot € 43.000,- wil St. Willibrordus ook hen huisvesting bieden. Dit doet de corporatie conform de afspraken met Sociaal Verhuurders Haaglanden: maximaal 10% van het aantal verhuringen wordt toegewezen aan woningzoekenden met een inkomen boven € 34.678.

Hiernaast richt de corporatie zich ook op huishoudens met een bijzondere woonvraag (denk aan gehandicapten) en wil zij voorzien in de groeiende behoefte aan arrangementen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

De mate waarin St. Willibrordus tegemoet komt aan bijzondere woonvragen hangt af van de lokale behoefte en afspraken met belanghouders en andere woningcorporaties.

#### **Maatschappelijke opgave 2: Verbeteren van de woonomgeving**

St. Willibrordus wil bijdragen aan het verbeteren van de woonomgeving in fysiek (vastgoedgerelateerd) opzicht door zich met de gemeente en andere belanghebbenden in te zetten de buurten prettig te houden (schoon, heel, veilig).

Bij keuzes over de inzet van middelen streeft de corporatie naar maximale maatschappelijke opbrengst.

Vanuit de missie en de maatschappelijke opgaven heeft St. Willibrordus vier strategische kerndoelen geformuleerd:

- **De mens centraal.** St. Willibrordus levert in 2019 maatwerk. De verwachtingen van klanten zijn bekend en St. Willibrordus zoekt naar de beste match tussen vraag en aanbod. Daartoe worden reguliere contacten gebruikt maar ook onderzoeken onder belanghebbenden, bijvoorbeeld over kwaliteit van de dienstverlening. In 2019 zijn alle interne processen gestroomlijnd.
- **Leefbare wijken.** In 2019 zijn de buurten en wijken waar zij woningen hebben veilig, schoon en heel. Waar mogelijk draagt St. Willibrordus bij aan een goede mix van mensen en typen woningen. De rol van de corporatie verandert naar die van intermediair tussen bewoners en instanties. In 2019 is de rol van St. Willibrordus volledig duidelijk; er is een handboek Leefbaarheid. Signalen van huurders inzake leefbaarheid worden actief gemonitord.

- **Maximale maatschappelijke opbrengst.** St. Willibrordus zet zich 100% in voor de sociale huisvesting in Wassenaar. In 2019 ziet iedereen wat de toegevoegde waarde van deze inzet is voor de gemeenschap en de doelgroep. In 2019 is maximale maatschappelijke opbrengst helder en concreet gedefinieerd en bekend bij de belanghebbenden.  
De visitatie speelt hier een rol in: in 2019 is St. Willibrordus gevisiteerd en zijn de maatschappelijke prestaties met minstens een ruim voldoende beoordeeld. In 2019 is 20% CO2-reductie verwezenlijkt, dat wil zeggen dat de woningvoorraad gemiddeld label B heeft.
- **Bekendheid en zichtbaarheid.** In 2019 weet de Wassenaarse samenleving wie St. Willibrordus is en waar ze voor staat: een betrokken woningcorporatie met korte lijnen die zich volledig inzet voor de bewoners van Wassenaar die aangewezen zijn op een sociale huurwoning. Het pr- en communicatiebeleid wordt geactualiseerd en verantwoordelijke proceseigenaren worden benoemd.

De missie en de kerndoelen vormen met de kernwaarden de identiteit van St. Willibrordus. De kernwaarden zijn:

- Effectief en doelmatig
- Flexibiliteit (werkhouding van de medewerkers).
- Maatschappelijk betrokken
- Betrouwbaar en integer.

### Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de ambities en de doelstellingen die St. Willibrordus heeft geformuleerd in haar beleidsplan passen bij de opgaven in Wassenaar. De opgaven zijn vertaald in de prestatieafspraken.

Tussentijds werd geconstateerd dat de afgesproken prestaties niet allemaal haalbaar zijn. St. Willibrordus' ambities zijn aangepast aan de feitelijke situatie en mogelijkheden (onderhoud, renovatie en verduurzaming kregen een extra impuls), en passen in de woonvisie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + De ambities zijn realistisch en goed onderbouwd. Bij het opstellen van de portefeuillestrategie zijn de ontwikkelingen in het werkgebied onderzocht die invloed hebben op de woningbehoefte.
- + St. Willibrordus' doelstellingen zijn actueel. Het Beleidsplan dateert van 2015, een nieuw ondernemingsplan is in voorbereiding.
- + De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven. Dat is te zien aan de tussentijdse wijzigingen in de plannen voor Bellesteijn. Ook de nul-op-de-meter-woning is een goed voorbeeld: de oorspronkelijke prestatieafpraak bleek duur en minder effectief te zijn. De corporaties hebben een alternatief plan gemaakt dat verduurzaming van veel meer woningen omvat en dus een beter en meer kosteneffectief resultaat oplevert voor meer mensen.

De corporatie realiseert zich dat er een opgave is om te bouwen. De gemeente heeft geen locaties beschikbaar gesteld voor nieuwbouw. St. Willibrordus heeft initiatieven genomen om tot een oplossing te komen. Helaas nog zonder resultaat. Vervolgens is de keuze gemaakt voor intensivering van de verduurzaming en kwaliteitsverbetering van het bezit. De verduurzamingsopgave wordt voortvarend opgepakt, in combinatie met renovatie en verbetering, uitstijgend boven de gemaakte afspraken.

- + St. Willibrordus maakt reserveringen in haar meerjarenbegroting voor (sloop/nieuwbouw) zodat snel geschakeld kan worden als de omstandigheden veranderen.
- + De corporatie bevordert, conform de woonvisie, de doorstroom en de kansen voor starters door haar ondersteuning van initiatieven van of voor ouderen (Bellesteijn, De Stokstaartjes), zelfs al betreft het niet-DAEB-woningen. In samenwerking met De Wassenaarsche Bouwstichting zijn deze projecten gerealiseerd.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van St. Willibrordus. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vijf face-to-facegesprekken en een telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van St. Willibrordus.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	Gemeente	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					<b>8,1</b>	<b>50%</b>
Beschikbaarheid en betaalbaarheid	8,0	8,0	7,0	<b>7,7</b>		
Kwaliteit woningen en duurzaamheid	8,0	9,0	7,9	<b>8,3</b>		
Maatschappelijke opgaven en zorg	8,0	8,0	7,5	<b>7,8</b>		
Leefbaarheid	8,0	8,0	7,3	<b>7,8</b>		
Dienstverlening	8,0	9,0	9,0	<b>8,7</b>		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,2	6,0	8,3	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>25%</b>
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	8,0	7,0	8,0	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>					<b>7,8</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van St. Willibrordus

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** behartigt de belangen van de huurders. Rozenstein informeert de huurders en peilt hun meningen, overlegt en onderhandelt met de woningbouwvereniging over beleid en beheer, ondersteunt de huurders op straat-, buurt- en wijkniveau, zet acties op of ondersteunt acties van anderen.

#### **Gemeente Wassenaar**

De corporatie is werkzaam in de gemeente Wassenaar en overlegt met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

#### **Zorg- en Welzijnspartijen**

Met Stichting Wassenaaarse Zorgverlening (SWZ) overlegt de corporatie over relevante thema's op het gebied van zorg en welzijn. SWZ biedt ondersteuning aan cliënten in verpleeg- en verzorgingshuizen, seniorenwoningen, de Bonte Os voor cliënten met een lichamelijke handicap, kleinschalige woonvoorziening Amaliahof en Bellesteijn voor cliënten met dementie. Daarnaast levert SWZ thuiszorg aan ± 500 cliënten.

De **Federatie van Wassenaarse Ouderenorganisaties** is een overkoepelend orgaan van de drie Wassenaarse Ouderenbonden, ANBO, KBO en PCOB met enkele andere organisaties als Wassenaarse Ouderen in Beweging (WOB), Wassenaarse Stichting Trefcentra voor Ouderen (WASTO), Stichting Gehandicaptten Wassenaar (SGW) en De Zonnebloem. Federatie Wassenaarse Ouderen heeft onder andere een werkgroep Wonen, Welzijn, Zorg. St. Willibrordus heeft deze werkgroep ondersteund bij het burgerinitiatief "De Stokstaartjes", een woonproject voor ouderen.

### **De Wassenaarsche Bouwstichting (WBS)**

Dit is de collegacorporatie die in Wassenaar werkzaam is. De corporaties werken samen op het gebied van projectontwikkeling en financiën. St. Willibrordus treedt samen met de Wassenaarsche Bouwstichting op richting gemeente, onder meer bij het opstellen van de prestatieafspraken.

## **4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties**

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort St. Willibrordus een **7,8** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

### **a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties**

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

#### **Thema 1 Beschikbaarheid en betaalbaarheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** ziet een ernstig tekort aan sociale huurwoningen. Toch zijn zij zeer tevreden over de corporatie: ze doen wat ze kunnen terwijl de gemeente haar afspraken niet nakomt om locaties voor nieuwbouw aan te wijzen. Op het thema betaalbaarheid doet St. Willibrordus het gewoon goed.

De **gemeente** vindt dat St. Willibrordus het goed doet op dit thema gezien de geschiedenis en de cijfers. De corporatie loopt voor met de verduurzaming wat ook leidt tot lagere woonlasten voor de huurders. De slagingskans is afgenomen, het duurt langer voordat een woningzoekende een woning krijgt. St. Willibrordus is serieus bezig met wat optimaal kan, met de verdeling van de schaarste. De wachtlijst in Wassenaar is volgens de gemeente lager dan elders. De corporaties hebben verantwoordelijkheid genomen voor voorbereidende werkzaamheden voor de urgentiecommissie. De gemeente stelt dat er geen gemakkelijke bouwlocaties meer zijn in deze regio. De afgelopen jaren bestond 23 à 24 procent van de nieuwbouw uit sociale huurwoningen, dat is maar iets minder dan de afgesproken 25 procent. De gemeente kreeg een compliment van de provincie over de snelheid van het plaatsen van statushouders. St. Willibrordus heeft daaraan een grote bijdrage geleverd. En het voorkomen van huisuitzettingen loopt goed.

Een deel van de **Zorg- en Welzijnspartijen** heeft te weinig zicht op dit thema om een cijfer te kunnen geven. Een aantal welzijnspartijen ziet dat de doorstroom stagneert en dat er meer goede en goedkope woningen voor jongeren nodig zijn. En er zijn meer woningen voor ouderen nodig in het goedkopere segment. De prestaties van St. Willibrordus op dit thema waarderen zij als goed.

De **WBS** gaf hiervoor een ruime voldoende. Binnen de mogelijkheden in Wassenaar wordt maximaal gewerkt aan beschikbaarheid en ook op betaalbaarheid is de score ruim voldoende. Minder waardeert deze corporatie de striktheid van St. Willibrordus in het bieden van een tweede kans na huisuitzetting. Volgens de WBS weigert St. Willibrordus opnieuw huisvesting te bieden als zulke situaties spelen. In Wassenaar betekent dit dat de WBS degene is die die tweede kans biedt.

## **Thema 2 Kwaliteit woningen en duurzaamheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,3**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** stelt dat St. Willibrordus massaal inzet op duurzaamheid omdat er niet gebouwd kan worden. Voor de doorstroom zouden ze liever zien dat er geïnvesteerd werd in nieuwbouw. Maar St. Willibrordus doet wat ze kan.

De **gemeente** vindt dat St. Willibrordus het zeer goed doet, de woningkwaliteit is gestegen. De corporatie heeft weinig woningen die na 1990 zijn gebouwd; er is in één keer een sprong gemaakt van een laag naar een hoog energielabel. Volgens de gemeente heeft de corporatie het tij mee. De bevolking doet goed mee met de klimaattafels. Wijkenergieplannen zijn in voorbereiding. Volgens de gemeente moet voorkomen worden dat de organisaties gaan leunen op de corporaties en dat men gaat zitten afwachten.

De **Zorg- en Welzijnspartijen** vinden dat de kwaliteit van Bellesteijn prima is. Het onderhoud wordt gedegen uitgevoerd. Er zijn extra zonnepanelen geplaatst; dat wordt gewaardeerd. De mensen zijn heel erg tevreden over aanpassingen in huis.

De WBS beoordeelt de kwaliteit van woningen en de duurzaamheid goed. St. Willibrordus besteedt hier veel aandacht aan, ook in de onderlinge samenwerking tussen de corporaties.

## **Thema 3 Maatschappelijke opgaven en zorg**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** vindt dat de corporatie haar verantwoordelijkheid neemt en oppakt wat "de overheid over de heg gooit" (de uitstroom uit instellingen en langer zelfstandig wonen). De HBV betreurt het dat de politieke besluitvorming over het project O&O, waar 19 mensen begeleid zouden kunnen wonen, weer stilstaat.

De **gemeente** waardeert de ondersteuning van project De Stokstaartjes positief. Dit project stimuleert de doorstroming van ouderen. St. Willibrordus heeft een actieve rol en neemt een bredere verantwoordelijkheid.

De **Zorg- en Welzijnspartijen** zien dat St. Willibrordus zich in de visitatieperiode enorm heeft ontwikkeld in het contacten leggen, netwerken, open staan voor dit thema. De omslag heeft wellicht te maken met de wijzigingen in het management. Zorg- en welzijnspartijen vinden dat de corporatie goede stappen heeft gezet waardoor ze dit thema nu met een ruime voldoende waarderen. Ook waarderen partijen het dat St. Willibrordus zover tegemoet komt aan wensen van huurders voor aanpassingen zoals trapliften.

De **WBS** beoordeelt St. Willibrordus op dit thema met ruim voldoende omdat er veel aandacht aan wordt besteed. Tegelijkertijd is het in Wassenaar ook op dit terrein werken met een handicap omdat de samenwerking met de gemeente lastig is.

#### **Thema 4 Leefbaarheid**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** is ontevreden over het groenonderhoud. Dat is geen taak van de corporatie, maar van de gemeente. Groenonderhoud gebeurde vroeger eens per twee weken, nu eens in de drie maanden. En de aandacht is in hun ogen ongelijk verdeeld over de wijken.

St. Willibrordus denkt mee, ze doen wat ze kunnen. Als er problemen zijn, komen ze gelijk. De corporatie went nog aan de verandering in haar rol: van bouwer naar beïnvloeder van leefbaarheid. HBV en corporatie zitten samen in een leerproces.

De **gemeente** karakteriseert de corporatie als een dorpse organisatie, dicht op de bevolking. St. Willibrordus draagt bij aan de leefbaarheid door de inzet van complexbeheerders, subsidie voor straatbarbecues etcetera en de samenwerking met maatschappelijke organisaties. Bij het 100-jarig jubileum gaf de corporatie een cadeau aan de bewonersvrijwilligers.

De **Zorg- en Welzijnspartijen** constateren dat de samenwerking tussen gemeente en corporatie in de omgeving van Bellesteijn voor wat betreft het parkeren lijkt te werken. Ook geeft een deel van de zorg- en welzijnspartijen aan dat leefbaarheid niet helemaal in de hand van de corporatie ligt; de taak van de corporatie is signaleren, er moet aandacht voor zijn. Nieuwkomers gebruiken soms de tuin als opslagplaats of zetten het vuilnis op alle dagen van de week buiten. Buren ervaren overlast daarvan. Dus is er betere begeleiding nodig van nieuwe huurders.

De **WBS** merkt op dat beide corporaties proberen daar aandacht voor te hebben en er aan werken.

#### **Thema 5 Dienstverlening**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **8,7**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** beoordeelt de dienstverlening als goed. De kleinschaligheid speelt een rol daarbij.

De **gemeente** geeft op basis van signalen van de huurders(vereniging) aan dat de kwaliteit van de dienstverlening hoog is. Daarnaast loopt het regionale systeem voor woonruimteverdeling goed.



De **Zorg- en Welzijnspartijen** hebben nog te weinig ervaring met de dienstverlening om een oordeel te kunnen geven. Er is wel één positief voorbeeld: na klachten over de zoninval, maakte de corporatie snel afspraken en legde ze zonwering aan. De ervaring is ook dat er niets dan lof wordt gehoord van bewoners: je hoeft maar te bellen en er komt iemand. St. Willibrordus neemt mensen aan de hand mee bij renovatie. Zij waarderen de prestaties op dit thema als zeer goed.

De **WBS** onthoudt zich op dit thema van een score. De corporaties maken op dit thema heel verschillende keuzes, bijvoorbeeld in de openingstijden van de corporatie. Een cijfer op dit thema zou de opvattingen van de WBS weerspiegelen. Geconstateerd wordt dat beide huurdersgroepen tevreden zijn.

### **a. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,5**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** is al zeer tevreden over de communicatie en ziet kansen om deze verder te verbeteren: nu is er vooral formeel overleg, meer informele afstemming zou fijn zijn. Overleg gaat altijd via de manager Wonen, dat kan meer ongedwongen.

De **gemeente** vindt dat de relatie en communicatie voldoende, maar voor verbetering vatbaar: beide partijen hebben wat te doen. Er is een gezamenlijke behoefte aan verbetering.

Het afgelopen jaar is de formele lijn gevolgd; men heeft elkaar goed leren kennen. De persoonlijke relaties zijn goed. De gemeente waardeert de constructieve houding van St. Willibrordus in de samenwerking en dat er begrip is voor de worsteling van de gemeente. De gemeentelijke organisatie is groter en complexer, heeft een langer besluitvormingsproces.

De **Zorg- en Welzijnspartijen** zijn dik tevreden over de relatie en communicatie. Zij waarderen de openheid en samenwerking zeer, hoger dan het gemiddelde van alle belanghebbenden. Er is vertrouwen, sprake van geven en nemen. De communicatie tijdens het bouwproces met de projectleider zou op inhoud scherper kunnen. St. Willibrordus heeft het burgerinitiatief De Stokstaartjes enthousiast ondersteund. De communicatie was uitstekend. Het overleg met de WOF is goed, regels worden helder uitgelegd, de corporaties zijn open en toegankelijk.

De **WBS** vindt de relatie prima. Onlangs zijn gesprekken gevoerd over een mogelijke verdere samenwerking. Echter, volgens WBS bleek daar bij een gezamenlijke bespreking opeens vanuit St. Willibrordus bij directie, MT en RvC geen behoefte aan, terwijl er bij eerdere gesprekken zeker openingen leken te zijn.

## b. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,7**.

**Huurderbelangenvereniging Rozenstein** is tevreden over de mate van invloed op het beleid. De HBV ervaart dat ze de vrijheid hebben om inbreng te hebben. St. Willibrordus luistert. Je kunt natuurlijk niet alles krijgen.

De **gemeente** is tevreden over de mate van invloed: ze worden geïnformeerd en uitgenodigd voor stakeholdersbijeenkomsten. De gemeente heeft het gevoel dat St. Willibrordus het beleid actief afstemt op de wensen die lokaal geformuleerd zijn.

De **Zorg- en Welzijnspartijen** beoordelen de invloed op het beleid als ruim voldoende. Het initiatief van De Stokstaartjes is goed opgepakt door de corporaties.

De **WBS** is tevreden over de mate van invloed. Samen worden projecten gedaan. Samen worden prestatieafspraken gemaakt. Het lukt samen erg goed om elkaar te vinden.

### 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

#### Communicatie

- Er is vooral formeel overleg, meer informele afstemming zou fijn zijn.
- St. Willibrordus kan nog meer zichtbaar zijn in de aanpak van maatschappelijke opgaven en zorg. Er zou er nog iets meer openheid en informeel bijpraten mogen zijn.

#### Rol

- Denk nog eens na over het samengaan met de andere corporatie. De corporaties zijn verschillend van karakter en vullen elkaar goed aan. Er zijn in Wassenaar complexe opgaven. Dat vraagt om een gezamenlijke aanpak. Nu zijn er twee corporaties die op 50 meter van elkaar gehuisvest zijn. Dat is niet uit te leggen. Eén corporatie is genoeg in dit dorp.
- St. Willibrordus is een behoudende corporatie die staat voor haar huurders. De corporatie zou wat creatiever mogen zijn.
- Ga zo door met de ondersteuning van burgerinitiatieven.

#### Netwerk

- De gemeente zou nadrukkelijk een gesprek willen voeren over de mate van wederzijdse invloed op beleid.
- Een netwerk moet geen te hecht bolwerk worden; laat ruimte voor initiatieven van kleinere en nieuwe partijen.
- Neem burgerinitiatieven op in de prestatieafspraken.

#### Overig

- De voorbereiding van bestuurlijke overleggen kan beter: onderscheid hoofd- en bijzaken, zorg voor de juiste agendering.
- Betere begeleiding van nieuwe huurders zodat er geen overlast wordt ervaren.
- Zorg voor betaalbare woningen voor ouderen. Doorstroom zorgt ook voor meer kansen voor jongeren.

## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van St. Willibrordus, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal 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 haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

### 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van St. Willibrordus

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie geeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

#### Beschrijving financiële positie St. Willibrordus

Alvorens een oordeel te vormen over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties, heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van St. Willibrordus.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Wonen (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat beide toezichthouders in de afgelopen vier jaar in het financiële beleid en in de ontwikkeling van het vermogen geen aanleiding hebben gezien voor interventies.

St. Willibrordus voldoet in de gehele visitatieperiode aan alle beoordelingscriteria zoals solvabiliteit, ICR en DSCR (zie tabel) en ook de prognose voor de toekomst ziet er gunstig uit, stellen de toezichthouders.

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW).

Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging.

De indicatieve bestedingsruimte van St. Willibrordus was in 2018:

- Nieuwbouw € 3.030.000
- Verbetering € 2.700.000
- Huurmatiging € 170.000

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat St. Willibrordus middelen heeft om te investeren. Middelen zijn ingezet voor gematigde huurverhogingen, (beperkte) nieuwbouw, en vooral verbetering en verduurzaming (zie hoofdstuk Presteren naar Opgaven en Ambities).

Wat heeft bijgedragen aan de prestaties en het op peil houden van het vermogen van St. Willibrordus voor de maatschappelijke prestaties, is de doelmatigheid van de organisatie. St. Willibrordus scoort in 2018 een A voor bedrijfslasten in de Aedes Benchmark (voorafgaand aan 2018 is deze informatie niet beschikbaar). Dat betekent dat de bedrijfslasten lager zijn dan het gemiddelde van de corporaties in Nederland: in 2018 € 614 per vhe; voor alle corporaties in Nederland is dit gemiddeld € 764.

Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het zou worden verkocht; dat past echter niet bij de missie en visie van de corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd door door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip; er zijn over 2015 en 2016 geen cijfers beschikbaar.

Samengevat zijn in onderstaande tabel de gegevens over de financiële positie van St. Willibrordus weergegeven.

	2015	2016	2017	2018
<b>Interventie/opmerkingen Aw of WSW over financiële continuïteit</b>	Geen	Geen Aw: Volkshuisvestelijk vermogen hoger dan minimaal noodzakelijk	Geen	Geen
<b>ICR</b> Norm >1,4 DAEB >1,8 niet-DAEB	2,3	2,42	2,56	2,15
<b>LTV</b> Norm op basis BW<75% Vanaf 2017 op basis van Marktwaaarde Norm op basis MW<70%	<b>52</b>	<b>52</b> <b>21</b>	<b>72</b> <b>23</b>	<b>42</b> <b>19</b>
<b>Score op bedrijfslasten uit AedesBenchmark</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	A
<b>Marktwaaarde en Beleidswaarde bezit</b>	Marktwaaarde € 139,5 miljoen	Marktwaaarde € 154,3 miljoen	Marktwaaarde € 150,5 miljoen	Marktwaaarde € 196,1 miljoen Beleidswaarde € 89,8 miljoen

### Beoordeling vermogensinzet

St. Willibrordus voldoet ruim aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar vermogen bewust zorgvuldig en actief inzet voor maatschappelijke doeleinden. St. Willibrordus heeft er bewust voor gekozen haar vermogen in te zetten voor snellere verduurzaming en verbetering van het woningbezit toen er geen nieuwbouwlocaties beschikbaar kwamen. Tegelijkertijd zijn er wel reserveringen in de meerjarenbegroting gemaakt zodat snel geschakeld kan worden als de situatie verandert.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8** op basis van de volgende pluspunten:

- + Uit documentatie blijkt dat er een goede discussie is gevoerd over verschillende scenario's. De doorgerekende scenario's hadden verschillende maatschappelijke effecten en verschillende effecten op de financiële continuïteit en risico's. Heel bewust is dus de keuze voor verduurzaming en woningverbetering gemaakt.
- + In de huidige complexe situatie met de gemeente Wassenaar is St. Willibrordus actief en creatief geweest in het vinden van oplossingen. Nieuwbouwlocaties ontbreken en St. Willibrordus heeft haar inzet gewijzigd en besloten tot verduurzaming en verbetering van ruim 200 woningen. De uitvoering hiervan start in 2019.
- + De actieve wijze van hanteren van vermogensinzet en beleid blijkt ook uit de vervanging van de afspraak over de nul-op-de-meter-woning door een aanpak met betere effecten voor meer huurders. Middelen worden optimaal ingezet om de woningen te verduurzamen en de kwaliteit van de woningen te verbeteren. Door de zeer geringe huurverhoging na verduurzaming en verbetering zijn de woonlasten voor de huurders verlaagd.
- + de goede score op de bedrijfslasten voor een corporatie van de omvang van St. Willibrordus. De commissie vindt het knap dat – met toenemende regelgeving – een corporatie van deze kleine omvang lage bedrijfslasten weet te houden en tegelijkertijd werkt aan het verwezenlijken van belangrijke opgaven.



## 6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
Strategievorming	7,0		
Prestatiesturing	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
Externe legitimering en verantwoording		<b>6,5</b>	<b>33%</b>
- Externe legitimatie	7,0		
- Openbare verantwoording	6,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,8</b>	

### 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7**.

#### Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

St. Willibrordus voldoet ruim aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie in het beleidsplan voor 2015-2019 "Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar" haar langetermijnvisie heeft vastgelegd en in het portefeuilleplan van 2018 heeft vertaald in concrete doelen en activiteiten. St. Willibrordus actualiseert haar beleidsplan regelmatig, ook voor deze visitatieperiode had zij een beleidsplan. Het Strategisch Voorraadbeleid van oktober 2015 is geactualiseerd en vervangen door het portefeuilleplan. De corporatie is inmiddels bezig met het voorbereiden van het beleidsplan voor 2020 en verder.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + Er zijn scenarioanalyses gemaakt en er is onderzoek gedaan naar de lokale woonbehoeften.
- + De doelstellingen zijn tussentijds aangepast als de lokale situatie daarom vroeg (keuze voor verduurzaming en verbetering, alternatieve aanpak in plaats van de nul-op-de-meter-woning).

## Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).

In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

St. Willibrordus voldoet ruim aan het ijkpunt voor een voldoende omdat er uitgebreide en systematische kwartaalrapportages beschikbaar zijn op basis waarvan sturing mogelijk is. De structuur van monitoring en managementrapportages is goed.

De samenhang tussen ondernemingsplan, prestatieafspraken, jaarschijven, vertaling in begroting en kwartaalrapportages kan nog meer op elkaar worden afgestemd zodat helderder zichtbaar wordt welke prestaties zijn behaald en waar wordt afgeweken van de afspraken. Er wordt bijgestuurd om doelen alsnog te bereiken of doelen worden aangepast als de lokale situatie daarom vraagt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve wijze van handelen: toen bleek dat project Bellesteijn niet kon worden gerealiseerd zoals oorspronkelijk het plan was, is het plan bijgesteld. Toen alternatieven voor de nul-op-de-meter-woning werden geformuleerd zijn deze opnieuw doorgerekend.
- + Als een fout wordt ontdekt wordt die snel gecorrigeerd. Dat gold voor een foutieve financiële inschatting waardoor investeringen te lang werden aangehouden.

## 6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

De Aw heeft in de visitatieperiode geen aanleiding gezien voor interventies. In 2017 vond een governance-inspectie plaats. De Aw zag een corporatie die haar zaken op het gebied van governance op orde heeft en op orde wil hebben.

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. Het interne toezicht heeft de afgelopen jaren aan kwaliteit gewonnen. De RvC is divers van samenstelling en is in staat vanuit verschillende invalshoeken en deskundigheden naar St. Willibrordus te kijken. De RvC ziet voor zichzelf een rol in het lokale netwerk. Een voorbeeld daarvan is dat de voorzitter van de RvC, met de voorzitter van de RvC van de Wassenaarsche Bouwstichting naar aanleiding van het onderzoek naar de woningbehoefte in Wassenaar met de wethouder en de burgemeester heeft gesproken. De RvC kent alle medewerkers van St. Willibrordus; het is een kleine organisatie, er zijn informele contacten. Er is jaarlijks overleg met de huurdersbelangenvereniging. De RvC is aanwezig bij de algemene ledenvergadering. Met het MT zijn er gezamenlijke themadagen over ontwikkelingen in de sector. In 2017 stond bijvoorbeeld maatschappelijk rendement op de agenda, in 2018 risicomangement, klanttevredenheid en de Aedes benchmark; en er was een aparte bijeenkomst over duurzaamheid.

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de RvC zich bewust toont van zijn rol en er een gedeelde visie is.



De commissie beoordeelt dalgemen lede

- + Er is een gedeelde visie op de rol van toezichthouder op een maatschappelijke organisatie. In het Toezichtsplan heeft de RvC haar visie op de wijze van toezicht houden vastgelegd. Daarbij is rekening gehouden met het karakter van St. Willibrordus (als kleine organisatie) en het lokale netwerk. De gepaste afstand tot de bestuurder is geregeld onderwerp van gesprek in de RvC. In de jaarlijkse zelfevaluatie wordt de visie herijkt en de rolverdeling tussen RvC – Bestuurmanagementteam en externe partijen actief besproken.
- + De RvC speelt een actieve en kritische rol als sparringpartner voor de bestuurder. Dat bleek bijvoorbeeld bij de discussie over de invulling van project Bellesteijn en bij de discussie over de verschillende toekomstscenario's ten behoeve van het portefeuilleplan. De RvC keurde het eerste plan voor Bellesteijn af omdat het leidde tot een te hoge onrendabele top per vhe. Er kwam een nieuw en beter plan dat samen met de WBS is gerealiseerd.  
De RvC heeft een actieve rol gespeeld in de discussie over het portefeuilleplan en richting aangegeven voor het nieuw op te stellen ondernemingsplan, met name als het gaat om verschillende scenario's voor de inzet van het vermogen en de maatschappelijke effecten daarvan.

### **6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording**

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,5**.

#### **Externe legitimatie**

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij de direct belanghebbenden (huurdersorganisatie, zorg- en welzijn en gemeente) raadpleegt ten behoeve van haar beleidsvorming, bijvoorbeeld in de voorbereiding van het beleidsplan en het nieuwe ondernemingsplan. Voor dat laatste is bijvoorbeeld met alle politieke partijen gesproken over de verwachtingen ten aanzien van St. Willibrordus' bijdrage aan het wonen in Wassenaar.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** op basis van de volgende pluspunten:

- + Als het gaat over het bredere netwerk overlegt St. Willibrordus met zorg- en welzijnsinstellingen. Zo kon project Bellesteijn worden gerealiseerd. En burgerinitiatief De Stokstaartjes is omarmd en ondersteund.
- + Met diverse partijen is gesproken over de invulling van de doelstelling uit het beleidsplan "optimaal maatschappelijk rendement".
- + Er is een tweemaaljaarlijkse belanghoudersbijeenkomst die samen met de Wassenaarsche Bouwstichting wordt georganiseerd. Daar worden ontwikkelingen en keuzes gepresenteerd en signalen opgehaald.

### **Openbare verantwoording**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. St. Willibrordus voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie zich openbaar verantwoordt over haar prestaties in haar jaarverslag.

St. Willibrordus reageert alert op veranderingen in de (lokale) samenleving. De corporatie past haar ambities aan de mogelijkheden aan en realiseert toch de opgaven uit de vigerende woonvisie. De verantwoording van de afwijkingen van de afspraken en de afwegingen bij keuzes ziet de commissie nog onvoldoende duidelijk terug in de jaarverslagen. De commissie vindt het een gemiste kans dat niet wordt toegelicht wat de reden is van het niet behalen van bepaalde afspraken, zoals bijvoorbeeld het niet leveren van nieuwbouwlocaties door de gemeente. Overigens is het de commissie gebleken dat de geïnterviewde belanghebbenden op de hoogte zijn van de afwijkingen en de alternatieve keuzes die zijn gemaakt.

De jaarverslagen zijn goed leesbaar en te vinden op de website van de corporatie.

En in het boek dat is gemaakt ter gelegenheid van het 100-jarig jubileum blikt

St. Willibrordus terug op de manier waarop de corporatie in al die jaren invulling heeft gegeven aan haar volkshuisvestelijke en sociale rol.

Dit alles overziend, beoordeelt de commissie dit onderdeel met een **6**.

## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport





## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Tel. 0318 – 746 600  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar  
Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar hebben.

Bennekom, 26 april 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningbouwvereniging St. Willibrordus te Wassenaar verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 28 april 2019 A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 5 mei 2019 P. Kerkvliet | algemeen commissielid

Bennekom, 25 april 2019 drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.







### Voorzitter A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

#### Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitor goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van tevoren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en/of organisatieontwikkeling.

#### Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing
- SVWN visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **UWOON**, Harderwijk; **Sité Woondiensten**, Doetinchem; **Wonion**, Ulft; **ProWonen**, Borculo; **Woningbouwvereniging St. Willibrordus**, Wassenaar; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen)**; SJHT, Enschede
- 2017 **De Veste**, Ommen
- 2016 **Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**
- 2015 **De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2012 **Accolade**, Heerenveen
- 2011 **Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond
- 2010 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen
- 2009 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert
- 2008 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk
- 2006 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen
- 2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad
- 2005 **Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland
- 2004 **Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**, Sneek

#### Kort CV

##### Opleiding

1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

##### Carrière

2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent

1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagengkampen, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente

1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

##### Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



### Algemeen commissielid P.J.L.G. Kerkvliet (Piet)

Wonen is een primaire levensbehoefte van ieder mens. Een goede, veilige en betaalbare woning is van groot belang om stabiel te kunnen functioneren in alle fasen van het leven van elk mens.

Woningcorporaties spelen een zeer belangrijke rol om in deze behoefte te voorzien voor mensen die door hun inkomen of bijzondere omstandigheden minder makkelijk zelfstandig in staat zijn in hun woonbehoeften te voorzien. Omdat een grote groep is aangewezen op sociale huurwoningen zijn woningcorporaties meer dan belangrijk. Zij spelen niet alleen een taak in het primaire woongenot, maar hebben ook zeker een belangrijke rol in het functioneren van mensen in hun leefomgeving. Zij zijn belangrijke bondgenoten om met gemeenten, onderwijs en zorgorganisaties het maatschappelijk welzijn te bevorderen.

Zoals uit mijn CV blijkt heb ik bij gemeenten, woningcorporaties, het onderwijs en in de jeugdzorg veel ervaring opgedaan in het maatschappelijk middenveld en weet hierdoor hoe belangrijk de rol is van woningcorporaties. Hierbij is het van belang dat maatschappelijke organisaties samenwerken. Dit in overleg met de "mensen waarvoor we het allemaal doen" om te kijken waar hun wensen en behoeften liggen.

### Visitaties

Corporaties spelen een belangrijke rol om te zorgen voor voldoende woningen, afgestemd op de groepen die hieraan behoefte hebben. Met gemeenten zorgen voor voldoende aanbod voor sociale en middeldure huurwoningen is voor veel wachtdenden op een woning meer dan belangrijk.

Zorgen voor goed onderhouden, veilige en energiezuinige woningen en een prettige leefomgeving is geen sinecure.

Daarbij is het van groot belang dat de bedrijfsvoering op orde is en de (financiële) toekomst van de corporatie wordt geborgd. Aan de andere kant mag van corporaties worden gevraagd dat zij haar vermogen optimaal inzet om aan alle wensen te kunnen voldoen. Een goede governance structuur, goed ingericht in- en extern toezicht en transparantie zijn belangrijk om deze belangrijke maatschappelijke taak goed te kunnen vervullen.

Ik ben voorzitter van de Raad van Commissarissen van Woonstichting Langedijk. Afgelopen jaar hebben wij een visitatie laten uitvoeren door Raeflex. Ik heb de visitatie als zeer inspirerend ervaren. De spiegel die ons werd voorgehouden en de ervaringen van andere corporaties die door de visitatoren werden gedeeld, hebben ons meer dan geïnspireerd om verdere verbeteringen bij onze corporatie door te voeren.

Visitatie heb ik als een meer dan zinvol instrument ervaren en ben gemotiveerd dit instrument bij andere corporaties als visitator uit te voeren. Ik ben van mening dat mijn kennis en ervaring, gekoppeld aan mijn open manier van communiceren zullen bijdrage aan succesvolle visitatie bij uw corporatie. Vanaf 2018 heb ik me dan ook ingewerkt als visitator van Raeflex om aan de slag te kunnen.

### Specifieke deskundigheid

- Bedrijfsvoering (Financiën, ICT en HRM)
- Vastgoedontwikkeling en beheer
- Governance bij maatschappelijke organisaties
- Ruime bestuurlijke en toezichtervaring

### Uitgevoerde visitaties

2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woningbouwvereniging St. Willibrordus**, Wassenaar

### Kort CV

#### Opleiding

- SPD en accountancy
- Hoger Financieel Bestuursambtenaar
- Sturing van beleidsprocessen in grote gemeenten
- NLP master
- Masterclass zorgbestuurders Erasmus Universiteit

#### Carrière

2016-heden Pensioen

2008-2016 Parlan Jeugd en Opvoedhulp – Lid Raad van Bestuur

2004-2008 ROC van Amsterdam – lid Raad van Bestuur

1998-2004 Woningcorporatie Ymere Amsterdam – Vice voorzitter Raad van Bestuur

1992-1998 Gemeente Haarlemmermeer – Directeur Strategie en Financiën en Directeur Grondbedrijf

1989-1992 BMC – Senior consultant publieke sector

1984-1989 Gemeente Capelle aan den IJssel – Chef financieel economisch beleid

1979-1984 VB Accountants – Controleleider publieke sector

1975-1979 Ministerie van Sociale Zaken – Senior controlemedewerker

1975-1975 Ministerie van Defensie – Dienstplichtig sergeant

1971-1974 Centrale Directie PTT – Administratief medewerker

#### Nevenfuncties

2018-heden Visitator Raeflex

2016-heden Vervoersvereniging Hugohopper – Vice voorzitter Bestuur

2016-heden Woonstichting Langedijk – Voorzitter Raad van Commissarissen

2009-2011 Bijzondere basisschool Het Kleurenorkest Limmen – Voorzitter Bestuur

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-2008 Cultureel Educatief Centrum Amsterdam Zuid-Oost – Bestuurslid

1994-1998 Gemeente Rijnwoude – lid gemeenteraad D66



#### Secretaris drs. E.E.H. van Beusekom (Eveline)

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

#### Visitatie

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties. En ik zie visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterksten, de slimsten of de mooisten overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij? Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van corporaties
- Brede ervaring als adviseur/ consultant
- Zeer goede schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

#### Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Waardwonen**, Huissen; **Woningstichting Berg en Terblijt**; **SSH**, Utrecht; **Woningstichting SWZ**, Zwolle; **Woningbouwvereniging St. Willibrordus**, Wassenaar
- 2018 **Woningbouwvereniging Hoek van Holland**; **Woondiensten Enkhuizen** (Welwonen); **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo

#### Kort CV

##### Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

##### Carrière

2018-heden Visitator Raeflex

2010–2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen

2008–2010 Consultant/ Interim, Interlink

2001–2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede

1998–2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad

1988–1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

##### Nevenactiviteiten

2006–2008 Bestuurslid Woonwjs, nu de Corporatie Academie

<https://www.linkedin.com/in/evelien-van-beusekom-551752a/>



## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Position paper</b> 22-7-2019</li> <li>• <b>Prestatieafspraken:</b> Regionale prestatieafspraken 2015 -2018 Prestatieafspraken 2011 - 2015 Prestatieafspraken 2016 Bod corporaties 2017 aan gemeente Reactie gemeente op bod corporaties 2017 Bod prestatieafspraken 2017 – 2018 Reactie gemeente op bod corporaties 2017 -2018 Jaarschijf 2019</li> <li>• <b>Ondernemingsplan(nen):</b> Beleidsplan 14 -19 populaire website versie Beleidsplan 2015 -2019</li> <li>• <b>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</b> Jaarplan 2015, 2016, 2017, 2018</li> <li>• <b>Begrotingen</b> 2015, 2016 – 2020, 2017, 2018 -2026 , 2018, 2019 – 2017.</li> <li>• <b>Jaarverslagen</b> 2015, 2016, 2017, 2018.</li> <li>• <b>Beleidsnotities</b> over specifieke onderwerpen: Rigo rapportage urgenties en bemiddeling 7-6-2018 Notitie leefbaarheid 6-6-2018 Betaalbare huren 2016, Berekeningen voor SVH, Nibud Opgaven en kaders St. Willibrordus, Wassenaar 20-12-2018 Portefeuilleplan 20-12-2018 Beleid kleine woningaanpassingen Strategisch Voorraadbeleid 2015 Rapporten Explica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (half)jaarmonitor kerngegevens 05-2017, 01 en 07-2018, 02 en 03-2019</li> <li>• Aanbodrapportage 06-2017, 09-2018, 04-2019</li> <li>• Tabellenboek 07-2017, 2018-1</li> </ul> </li> <li>• <b>Woonvisie(s)</b> van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied: Wassenaar in 2025 Woonvisie Wassenaar 2016 – 2021 Woonvisie woningmarktregio haaglanden 28-4-2016 Definitief convenant Gatendichten in Haaglanden 2017-2026 Opgave wonen voor zorgdoelgroepen regio Haaglanden 25-2-2016 Kaders, notitie, informatiebrieven woningbouwprogrammering Wassenaar 2018 Coalitieakkoord 2018 -2022</li> <li>• Relevante lokale, regionale of landelijke <b>convenanten, contracten</b> Huisvestingsverordening Wassenaar juli 2015 Uitvoeringsregels voorrangsbepaling juli 2015 Definitieve spelregels woonruimteverdeling SVH november 2018 Hennepconvenant 2011-12</li> </ul>
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documenten met opvattingen van belanghebbenden</b> Resultaten enquête woonbehoefte senioren 2-2-2016 Overleg MT's St. Willibrordus en Wassenaarse Bouwstichting over samenwerking 26-2-2018, 15-5-2018 Presentatie 29-11-2016 samenwerking projectontwikkeling</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verslagen van overleg met belanghebbenden</b>  Federatie Wassenaarse Ouderenorganisaties (FWO) werkgroep Wonen, Welzijn, Zorg: agenda's overleg 10-3-2015, 18-2-2016, 13-9-2016, 14-2-2017, 20-2-2017, 19-9-2017, 11-9-2018  Verslag 14-7-2015, 13-9-2016, 14-2-2017, 19-9-2017, 20-2-2018, 11-9-2018  Uitnodiging informatiebijeenkomst Comfortabel langer thuis wonen of verhuizen? 10-11-2017, KCC-folder, presentatie woonfolder  Dorpsprofiel Wassenaar: agenda 23-11, rapport september 2017  <b>Maatschappelijk rendement:</b>  Verslag overleg met HBV Rozenstein 6-3-2018  Verslag overleg met SWZ 3-5-2018  <b>Verslagen gesprekken met raadsleden</b> Wonen in de gemeente Wassenaar:  PvdA, 10-10-2018  D'66, 17-10-2018;  Lokaal Wassenaar 26-11-2018  <b>Verslagen bestuurlijk overleg:</b> 31-5-2016, 12-6-2016, 13-2-2017, 10-4-2017, 11-4-2017, 19-6-2017, 21-9-2017, 31-10-2017, 13-11-2017, 22-1-2018, 14-3-2018, 19-3-2018, 17-9-2018,  <b>Verslag overleg gemeente, corporaties, huurdersorganisaties:</b> 17-9-2018  <b>Verslag stakeholdersbijeenkomst</b> <i>Verleden, heden, toekomst</i> 20-9-2018  <b>Verslagen overleg met HBV Rozenstein:</b>  9-11-2015, 3-12-2015, 11-12-2017, 26-6-2018, 3-12-2018  Over huisvestingsverordening: 26-1 en 19-2-2015, 10-3 en 29-3-2016, 6-3 en 26-3-2018.  <b>Adviesaanvragen</b> HBV Rozenstein; Boilers Van Duivenvoordelaan, Huismeester Van Duivenvoordelaan, Johan de Wittstraat, huurovereenkomst algemene voorwaarden, verhuren van duplexwoningen, sociale huismeester, ZAV-beleid, complex 5, jaarlijkse huurverhoging 2017,  <b>Akkoord</b> HBV Rozenstein: huurcontract en algemene voorwaarden; leefbaarheid Johan De Wittstraat,  • <b>Klanttevredenheidsonderzoeken</b>  KWH – woning zoeken 17279  KWH Onderzoek woningzoekenden presentatie 12-06-2018  Klant in zicht 22-11-2018  KWH Wat vinden huurders van duurzaamheid? November 2018  KWH Klantvizier 2018  • <b>Tussentijdse rapportage bewonerstevredenheid</b> (project verduurzaming 30 woningen), februari 2018; complex 7a; complex 5;  <b>Notulen ALV</b> 15-6-2015, 13-6 en 12-12-2016, 12-6-2017, 11-6-2018</li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>AW oordeelsbrieven:</b>  Toezichtsbrief 2015  Integrale beoordeling 2016  Goedkeuring financieel reglement 2016  Vrijstellingsbesluit scheiding DAEB niet-DAEB 2017  Oordeel staatssteun en passendheidsnorm 2017  Integrale oordeelsbrief 2017  Integrale oordeelsbrief 2018</li> <li>• <b>WSW beoordelingen</b>  Borgingsbrief 2015, 2016, 2017, 2018, 2019  Intern memo n.a.v. borgingsbrief 2016  Risicobeoordeling 2016  Intern memo business risk definitief 2018  Vragen WSW 31-7-2018</li> <li>• <b>Aedesbenchmarkcentrum (ABC):</b>  28-11-2018 Notitie Benchmark</li> <li>• <b>Jaarrekeningen en jaarverslagen: zie onder PnOA</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Managementdocumenten</b> Managementletter EY 2015, 2016, 2017, 2018</li> <li>• <b>Treasury:</b> Verslagen auditcommissie 13-9-2016, 31-8-2017 Verslag treasurycommissie 27-11-2017 Reglement financieel beheer en beleid juni 2016, aangepast oktober 2016, definitief 2017. Treasury- en beleggingsstatuut 27-6-2016</li> </ul>
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle <b>kwartaalrapportages</b> over 2015 t/m 2018.</li> <li>• <b>Documenten over toezicht:</b> <b>Notulen overleg RvC – bestuur:</b> 16-2-2015, 16-4-2015, 11-5-2015, 21-9-2015, 15-10-2015, 7-12-2015, 15-2-2016, 9-5-2016, 19-9-2016, 12-12-2016, 13-2-2017, 8-5-2017, 18-9-2017, 11-12-2017, 12-2-2018, 7-5-2018, 17-9-2018, 10-12-2018.</li> <li>• <b>Verslagen zelfevaluatie</b> 2015, 2016, 2018</li> <li>• <b>Verslag themabijeenkomst duurzaamheid</b> 12-8-2019</li> <li>• <b>Besluiten:</b> Goedkeuringsbesluit project Bellesteijn 4-4-2015 en 11-9-2015 Ontwikkeling O&amp;O-gebouw 5-9-2017 Besluitenlijsten van 2015 t/m 2018.</li> <li>• H4311 Rapportage <b>integriteit</b> bij opdrachtverstrekking Enquêteresultaat integriteit bij opdrachtverstrekking Samenvatting onderzoek integriteit</li> <li>• <b>Reglement RVC</b> definitief 9-5-2016</li> <li>• <b>Reglement bestuur</b> definitief 9-5-2016</li> <li>• Governance-inspectie <b>Aw</b> 2017 Voorlopig oordeel op verlicht regime scheiding + bijlage 28-2-2017 Zienswijze geschiktheid en betrouwbaarheid 8-4-2017</li> <li>• Jaarlijkse <b>huurverhoging</b> 16-2-2015, 11-5-2015, 11-5-2017</li> <li>• <b>Toezietskader</b> <b>Toezietsplan</b> 2017 -2020</li> <li>• <b>Bijeenkomst Governance</b> 10-7-2017</li> </ul>





## **Bijlage 4    Lijst geïnterviewde personen**

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens zeven face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van St. Willibrordus.

### *Raad van commissarissen*

- De heer ing. A.W.S. van Beelen, voorzitter
- De heer drs. G.J.W. Coppus
- Mevrouw mr. M. van Donge
- Mevrouw A.S.T.M. Peters

### *Directeur-bestuurder*

- De heer W.G.G. van Dam

### *Managementteam*

- Mevrouw B.W.B. Elshof, manager Wonen
- De heer M.C. Fischer, manager Vastgoed
- De heer J.C. Ruijs, manager Financiën
  
- De heer R. Giezen, externe controller a.i.

## **Externe gesprekken**

### *Huurdersbelangenvereniging Rozenstein*

- De heer M. Paardekooper, voorzitter
- De heer J. Snelderwaard, adviseur
- De heer F. Oudendijk, secretariële ondersteuning

### *Gemeente Wassenaar*

- Mevrouw A.J.M. de Ridder, wethouder Zorg, Volkshuisvesting, Cultuur, Onderwijs, Duurzaamheid en Burgerparticipatie
- De heer E. Tjabering, beleidsadviseur Wonen a.i.

### *Zorg- en welzijnsinstellingen*

- De heer N. Olsthoorn, directeur Stichting Wassenaarse Zorgverlening

### *Anders*

Werkgroep Wonen, Welzijn & Zorg van de Federatie Wassenaarse Ouderen

- Mevrouw W. Schelhaas, voorzitter

## **Telefonisch interview**

### *Collegacorporatie*

- De heer A.M. Zopfi, directeur-bestuurder Wassenaarsche Bouwstichting



## Bijlage 5 Position paper visitatie 2015-2018



### Inleiding

Woningbouwvereniging St. Willibrordus is 'een lokaal verankerde onderneming die op grond van haar sociale verantwoordelijkheid investeert in betaalbaar wonen en maatschappelijke voorzieningen; in het bijzonder voor huishoudens met een laag tot modaal inkomen. We verhuren circa 1.350 woningen in de gemeente Wassenaar. In dit position paper leest u wat we de afgelopen jaren hebben gedaan, waar we voor staan en waar we de komende jaren voor gaan.

### Visitatie 2011-2014

Eind 2015 vond de vorige visitatie bij Woningbouwvereniging St. Willibrordus plaats. We waren trots op een 7 gemiddeld en de mooie professionaliseringsslag die de commissie ons had zien maken. De beleidsagenda voor de toekomst sloot toen goed aan op ons beleidsplan 2015-2019 'Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar'. Dat beleidsplan hebben we ten uitvoering gebracht. Een overzicht van de verbeteringsuggesties van de commissie en onze activiteiten op deze thema's in de visitatieperiode:

Beleidsagenda visitatie 2011-2014	Activiteiten 2015-2018
Versterk het strategisch element in de besturingscyclus.	<p>Met het beleidsplan 2015-2019 hebben we gericht gestuurd op 'de mens centraal', 'leefbare wijken', 'maximale maatschappelijke opbrengst' en 'bekendheid en zichtbaarheid'. In uitwerking hierop hebben we ons strategisch voorraadbeleid geactualiseerd. Onze jaarplannen hebben we gekoppeld aan de thema's van het beleidsplan vertaald naar concrete doelstellingen. Zo hebben we stapsgewijs gewerkt aan het halen van onze (portefeuille) strategische doelstellingen.</p> <p>Eind 2018 hebben we ons portefeuilleplan 2030 opgesteld en opgaven &amp; kaders bepaald. In 2019 actualiseren we ons beleidsplan. Door ons SVB/portefeuilleplan zijn we steeds bewuster opgaven en strategie gaan verbinden met complexplannen en de dagelijkse praktijk.</p>
Maak werk van duurzaamheidsopgave.	<p>We hebben in de periode 2015-2018 fors versneld in het verduurzamen. In 2015 had 20% van het bezit label B of beter, eind 2018 is dit 46%. Projectmatig hebben we ruim 200 woningen verduurzaamd, we hebben zeer duurzame nieuwbouw opgeleverd en bij mutatie woningen verduurzaamd. Er zijn veel zonnepanelen geplaatst. De gemiddelde EI van het bezit is eind 2018 1,45. We hebben verduurzaamd tegen bescheiden huurverhogingen, waardoor voor de huurder het wooncomfort verhoogd is en de woonlasten verlaagd zijn.</p> <p>We hebben in de visitatieperiode de voorbereidingen getroffen voor groot onderhoud en verduurzaming van drie flats in 2019/2020 (213 woningen, investering circa €10 miljoen). Daarnaast is sloop/nieuwbouw van 40 (naar meer) woningen in voorbereiding. Hierdoor verwachten we in de komende jaren al gemiddeld label A te halen.</p>
Aandacht voor verenigingsvorm.	<p>De mens staat in ons werk centraal. We hebben HBV Rozenstein en bewoners in nieuwbouw- en duurzaamheidsprojecten nauw betrokken. We vinden het erg fijn dat we door onze beperkte schaal onze huurders goed kennen. In deze wijze van wortelen zien we onze kracht. Een trouwe groep van circa 15 huurders is jaarlijks betrokken bij de algemene ledenvergadering en geeft ons beleid draagvlak.</p>
Stem af met Wassenaarse Bouwstichting.	<p>De samenwerkingsrelatie met de Wassenaarse Bouwstichting is de afgelopen jaren verstevigd. We werken samen op het terrein van projectontwikkeling en financiën. We trekken in het maken van prestatieafspraken gezamenlijk op. Samen met een bouwer en een ontwikkelaar schreven we bijvoorbeeld ook een notitie over de mogelijkheden voor nieuwbouw van sociale huur in Wassenaar. Dit trachten we te borgen in een samenwerkingsovereenkomst.</p>
Investeer in relatie met gemeente en blijf werk maken van de prestatieafspraken.	<p>In de visitatieperiode maakten we prestatieafspraken 2017-2020, met de gemeente, huurdersorganisaties en corporaties. De resultaatafspraken voor de corporaties zijn concreet en meetbaar. We houden ons hieraan. We maken jaarafspraken en evalueren periodiek. We zijn proactief in het contact met wethouder en gemeenteraad. Wisselingen in het werkkaparaat van de werkorganisatie Duijvenvoorde en afstemming tussen wethouder en ambtenaren zorgden er soms voor dat wat extra inspanning nodig was om weer tot intensievere samenwerking te komen.</p>

### **Prestaties 2015-2018: waar we trots op zijn**

We zijn trots op hoe we de punten uit de beleidsagenda van de vorige visitatie hebben opgepakt. Daarnaast zijn we tevreden over onze bijdrage aan de Wassenaarse gemeenschap. Met zorgpartner SWZ hebben we met de nieuwbouwlocatie Bellesteijn 24 zorgplekken voor dementerenden gerealiseerd, samen met Wassenaarse Bouwstichting hebben we creatief gezorgd voor realisatie van nieuwe sociale huurwoningen. We hebben een goede samenwerkingsrelatie met lokale aannemers, zorg en welzijn. We stellen ons open op en proberen regelmatig en op toegankelijke wijze over onze activiteiten te communiceren.

We zijn trots op het structurele contact dat onze raad van commissarissen (RvC) met HBV Rozenstein en de verantwoordelijk wethouder in Wassenaar heeft. De RvC behoudt een plezierige balans tussen afstand en betrokkenheid.

We zien dat onze huurders over veel zaken tevreden zijn; dit blijkt uit een A-score op nieuwe huurders en een B-score op het algehele huurdersoordeel in de Aedes-benchmark. Inmiddels hebben we over 2018 het KWH-label ontvangen. We hebben de huren de afgelopen jaren maar beperkt verhoogd. Dit was een bewuste keuze voor betaalbaarheid, gemaakt met HBV Rozenstein. Mede door onze kleine schaal leveren we maatwerk waar dit past, bijvoorbeeld bij doorstroming. De huurachterstand en het aantal huisuitzettingen liggen laag. Met het oog op de beschikbaarheid hebben we bewust geen woningen verkocht. Tot slot zijn we trots op onze sobere en doelmatige bedrijfsvoering en goede financiële positie. Deze hebben onze activiteiten in de periode 2015-2018 mogelijk gemaakt en zorgen ervoor dat we ook de komende jaren fors kunnen gaan investeren in betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid.

### **Waar gaat en staat Woningbouwvereniging St. Willibrordus voor?**

Leidraad voor het handelen van Wbv. St. Willibrordus is ons beleidsplan 2015-2019 'Op weg naar 100 jaar sociale betrokkenheid in Wassenaar'. Onze missie is: 'Woningbouwvereniging St. Willibrordus is 'een lokaal verankerde onderneming die op grond van haar sociale verantwoordelijkheid investeert in betaalbaar wonen en maatschappelijke voorzieningen; in het bijzonder voor huishoudens met een laag tot modaal inkomen'. We streven de volgende vier kerndoelen na:

1. **De mens centraal:** We leveren maatwerk. We weten en begrijpen wat mensen van ons verwachten. We zijn constant op zoek naar de beste match tussen wat mensen zoeken en wat wij hen als woningcorporatie kunnen bieden.
2. **Leefbare wijken:** Om plezierig te wonen, is de woonomgeving minstens zo belangrijk als de woning zelf. In 2019 zijn de buurten en wijken waar wij woningen hebben veilig, schoon en heel. Daarvoor werken wij intensief samen met partners in de gemeente. Waar mogelijk dragen wij bij aan een goede mix van mensen en van woningen.
3. **Maximale maatschappelijke opbrengst:** Samen met de bewoners en maatschappelijke partners zet Wbv. St. Willibrordus zich 100% in voor de sociale woningbouw in Wassenaar. Wij stellen ons proactief op en haken snel en adequaat in op ontwikkelingen.
4. **Bekendheid en zichtbaarheid:** Wbv. St. Willibrordus is een lokaal verankerde organisatie met een maatschappelijke opgave. We zijn bescheiden, maar in Wassenaar weet men wie we zijn en waar we voor staan.

In 2019 stellen we een nieuw ondernemingsplan vast. Onze mensgerichte focus en onze op maximale meerwaarde voor de Wassenaarse gemeenschap gerichte focus, blijven we houden. Onze vastgoedstrategische ambities hebben we in lijn gebracht met de actuele ontwikkelingen op de lokale woningmarkt.

## **Volkshuisvestelijke doelen**

### Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De woningmarkt in Wassenaar is bijzonder. De gemeente wordt zeer aantrekkelijk gevonden door woningzoekenden en ligt in een groeiregio.

Desondanks is het aantal (sociale huur) woningen de afgelopen jaren beperkt gegroeid. In het coalitieakkoord 2018 in Wassenaar is 25% sociale huur opgenomen, wat voor de periode 2019-2025 neerkomt op 110-250 nieuwe sociale huurwoningen. We willen en kunnen hier een grote bijdrage aan leveren. We richten ons van circa 1.350 woningen nu naar 1.400 à 1.500 in 2030. Een plan voor verdichting dat we de komende jaren willen gaan realiseren is een eerste forse stap. Nieuwbouw van meergezinswoningen met circa drie kamers past het best bij de behoefte. We blijven inzetten op beperkte huurstijging, voldoende voorraad om passend toe te kunnen wijzen en een ruim aandeel betaalbare nieuwbouw.

### Duurzaamheid en kwaliteit

We gaan de komende jaren de volgende stappen richting CO<sub>2</sub>-neutraal zetten. Tot 2030 richten we ons in de eerste plaats op verder isoleren en opwekken van energie aan de woning. Dat maakt overstappen op andere energiebronnen makkelijker. We proberen in zo nauw mogelijke samenwerking met de gemeente en de Wassenaarse Bouwstichting tot visie en realisatie van de warmteopgave te komen. In lijn met het beschrevene op de eerste pagina verwachten we de komende jaren door renovatie en verduurzaming van circa 25% van het bezit en nieuwbouw richting gemiddeld energielabel A (Energie Index <1,2 ) te gaan. Aan bewonerscommunicatie en draagvlak bij sloop/nieuwbouw en verduurzaming blijven we veel aandacht besteden. We blijven ervoor zorgen dat verduurzaming en sloop/nieuwbouw positief uitpakt voor de woonlasten van onze huurders. We streven naar een conditiescore van 2,5 of beter en blijven bij mutatie toetsen of de binnenkant van de woning voldoet aan onze normen voor de basiskwaliteit. Indien nodig brengen we verbeteringen aan.

### **Prestatieafspraken in de lokale driehoek**

De lokale driehoek functioneert: de juiste partijen zijn betrokken, we hebben afspraken 2017-2020 gemaakt, brengen jaarlijks een bod uit, maken een jaarschijf en evalueren periodiek. De afspraken zijn voornamelijk concrete uitvoeringsafspraken die door de corporaties uitgevoerd worden. We waarderen de input van onze huurdersvereniging in de prestatieafspraken enorm. Met de Wassenaarse Bouwstichting, de gemeente en HBV Rozenstein werken we actief aan verder vergroten van de diepgang en de wederkerigheid in de afspraken. We kunnen en willen in nog nauwere samenspraak de opgaven oppakken en horen graag van onze belanghouders hoe we dit nog beter vorm kunnen geven!

Onze inschatting is dat de visitatiecommissie de maatschappelijke prestaties van Wbv. St. Willibrordus kan beoordelen aan de hand van de thema's uit de prestatieafspraken. Deze dekken de lading. De afspraken per thema zijn op sommige punten algemeen. Op het gebied van de maatschappelijke opgaven en leefbaarheid hebben we bijvoorbeeld meer prestaties geleverd dan weergegeven in de afspraken. Te denken valt hierbij aan kleine WMO aanpassingen, begeleiding statushouders, voorrangsverklaringen en samenwerking in het kader van leefbaarheid.

### **Tot slot**

Wij zijn benieuwd of het voor onze belanghouders en de visitatiecommissie zichtbaar is dat Wbv. St. Willibrordus de afgelopen vier jaar een duidelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt op de aandachtspunten die destijds zijn meegegeven. Daarnaast zijn wij benieuwd welke aandachtspunten en uitdagingen onze belanghouders en de visitatiecommissie zien voor Wbv. St. Willibrordus voor de komende jaren en welke adviezen de commissie ons op deze punten kan meegeven. We zijn trots op de meerwaarde die we voor onze huurders en de Wassenaarse gemeenschap hebben bereikt.

Wil van Dam  
directeur-bestuurder  
21 mei 2019



## Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In 2010 en 2016 heeft St. Willibrordus prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Wassenaar, huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarsche Bouwstichting en haar huurdersorganisatie. Hieronder zijn de prestatieafspraken per thema en de geleverde prestaties weergegeven, aangevuld met het thema 'Dienstverlening' uit de ambities.

Per thema is ter informatie aangegeven welke ambitie de corporatie heeft. De thema's zijn:

- Beschikbaarheid & betaalbaarheid
- Woningkwaliteit & duurzaamheid
- Sociaal maatschappelijke opgaven en zorg
- Leefbaarheid
- Kwaliteit van de dienstverlening (toegevoegd thema uit de ambities)

## Prestatieafspraken 2015-2018

### Afspraken tussen gemeente Wassenaar, huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarsche Bouwstichting en huurdersorganisatie De Wassenaarse.

	2015	2016	2017	2018
Niet minder dan 2700 sociale woningen in Wassenaar. Nieuwbouw wordt toegevoegd aan de sociale voorraad.				
Minimaal 70% van de sociale voorraad heeft een huurprijs tot de 2e aftoppingsgrens.				
Tussen 2011 en 2015 bouwt St. Willibrordus 30 app. voor kleine huishoudens/ starters/ doorstromende jongeren. Deze afspraak werd in 2017 gewijzigd: In 2017 bouwt St. Willibrordus 18 app. voor kleine huishoudens/ starters/ doorstromende jongeren (Bellesteijn).				
Corporaties mogen in 2016 15% van hun bezit liberaliseren, waarmee een middensegment huur ontstaat.	4/1329 vhe=0,3%			
Tot 2020 verhuurt St. Willibrordus 4 woningen in dit huursegment.				
Maximaal 25% van de vrijkomende woningen mag met voorrang worden toegewezen aan economisch en sociaal aan Wassenaar gebonden woningzoekenden.				
Er wordt een doorstroommakelaar ingezet en een pakket aan maatregelen genomen om senioren te verleiden te verhuizen van een eengezins- sociale huurwoning naar een passende woning.				
De corporaties zorgen voor de huisvesting van statushouders volgens de gemeentelijke taakstelling. In 2017 wordt een pilot uitgevoerd met huisvesting van meer dan één statushouder in een woning.				
In 2017 wordt een convenant gesloten over preventieve en curatieve inzet van elke partij betrokken bij de schuldhulpverlening.				

Als er aan de afspraken is voldaan zijn de betreffende cellen in de tabel groen gekleurd, als er niet aan de afspraken is voldaan zijn de betreffende cellen rood. Als er later of in mindere mate aan de afspraak is voldaan, zijn de betreffende cellen oranje gekleurd.

Geen kleur betekent dat de afspraak niet voor dat jaar van toepassing was. Onder de tabellen volgt een toelichting aan de hand van cijfers en feiten.





Ambitie van St. Willibrordus is om goede huisvesting voor de doelgroep te bieden. De primaire doelgroep zijn huishoudens met een inkomen tot € 34.678 (prijspeil 2014; € 36.798 prijspeil 2018). St. Willibrordus wil ook huisvesting bieden aan huishoudens met een inkomen tot € 43.000: conform afspraken binnen Sociaal Verhuurders Haaglanden mag maximaal 10% van het aantal verhuringen aan deze huishoudens toegewezen worden.

### Toelichting: Geleverde prestaties voor voldoende betaalbare huurwoningen

#### Ontwikkeling woningvoorraad (aantal gewogen vhe)

	2015	2016	2017	2018
<b>Stand 1 januari</b>	1.329	1.329	1.329	1.329
<b>Nieuwbouw</b>	0	0	0	18
<b>Aankoop</b>	0	0	0	0
<b>Verkoop</b>	0	0	0	0
<b>Sloop</b>	0	0	0	0
<b>Stand per 31 december</b>	1.329	1.329	1.329	1.347

Bron: *Corporatie in Perspectief (CiP) 2017*

In 2018 werden in project Bellesteijn, Professor Molenaarlaan, 34 appartementen opgeleverd, waarvan 18 sociale huurappartementen. Het project Bellesteijn is later opgeleverd dan gepland. De locatie moest door de gemeente worden "vrijgespeeld" i.v.m. de daar aanwezige school. En er was vertraging in de politieke besluitvorming.

#### Woningvoorraad naar huurprijs (aantal gewogen vhe)

Categorie	2015	2016	2017	2018
<b>Goedkoop</b>	183	222	199	186
<b>Betaalbaar</b>	932	909	893	902
<b>Middelduur</b>	210	194	233	255
<b>Duur</b>	4	4	4	4
<b>Totaal aantal woningen</b>	1.329	1.329	1.329	1.347

Bron: *CiP 2017*

### Slaagkans woningzoekenden en gemiddelde inschrijfduur

	Slaagkans	Gemiddelde inschrijfduur in maanden
2015	9,3 %	33
2016	9,0 %	40
2017	8,4 %	45
2018	7,1 %	53

Bron: Halfjaarlijkse monitor Woonnet Haaglanden

### Toewijzingen aan huishoudens met een middeninkomen en in de vrije ruimte

	Aantal toewijzingen aan middeninkomens	Aantal toewijzingen in vrije ruimte
2015	2	0
2016	0	1
2017	0	0
2018	1	1

Bron: Jaarverslagen

Hiermee is voldaan aan de afspraken binnen SVH en de ambitie van St. Willibrordus.

### Gemiddelde huurprijs, gemiddelde huurachterstand, huisuitzettingen

	Gemiddelde huur	Ontwikkeling gemiddelde huurachterstand	Huisuitzettingen/1.000 vhe
2015	€ 490 DAEB € 896 niet-DAEB	0,3 %	0,8
2016	€ 502 DAEB € 917 niet-DAEB	0,5 %	0,8
2017	€ 510 DAEB € 938 niet-DAEB	0,6 %	1,5
2018	€ 530 DAEB € 945 niet-DAEB	0,5 %	0,8

Bron: CiP 2017 en Q4 2018

In 2018 is verdere invulling gegeven aan het proces van voorkoming van huurachterstanden en huisuitzetting. En met diverse maatschappelijke organisaties is gekomen tot een pilot "voorkomen uit-huis-zettingen". De pilot start per 1 juli 2019.

### Huurverhogingen

	Gemiddelde	Nederland
2015	2,5 %	%
2016	1 %	%
2017	1,5 %	%
2018	1,3 %	%

Bron: CiP 2017 en jaarverslag 2018

Van 2015 tot en met 2018 werd er geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast.

### Prijs/kwaliteitverhouding: Huur-in procenten van maximaal toegestane huur

	Huur in % maximaal toegestaan	Nederland
2015	63	%
2016	64	%
2017	65	%
2018	64	%

### Geleverde prestaties voor het huisvesten van woningzoekenden met voorrang en statushouders

	Totaal aantal toewijzingen	Aan urgenten	Waaronder statushouders
2015	54	29	11
2016	42	15	10
2017	51	13	9
2018	45	7	1

De corporaties hebben het secretariaat van de voorrangsregeling in 2017 op zich genomen.

### Geleverde prestaties doorstroom ouderen

In 2016 werden 3 doorstroommakelaars ingezet vanuit de samenwerking in Woonnet Haaglanden. De doorstroommakelaar werd in 2017 geïntroduceerd bij werkgroep Wonen, Welzijn en zorg. Tevens werd deze gepresenteerd op dag van het Huren.

De oplevering van project Bellesteijn heeft gezorgd voor doorstroming. Ten behoeve van de doorstroming van senioren wordt maatwerk ingezet. Beide corporaties hebben gezamenlijk een beleid opgesteld voor het doen van kleine woningaanpassingen. Samen met de verantwoordelijk ambtenaar is een beleid opgesteld voor woningaanpassingen en is budget in de gemeentebegroting opgenomen voor een financiële bijdrage voor collectieve aanpassingen in seniorencomplexen.

### Geleverde prestaties huisvesten statushouders

De corporaties en de gemeente hebben in 2017 een succesvolle pilot uitgevoerd waarbij meer dan één statushouder in een woning werd gehuisvest. De gemeente heeft een inspanningsverplichting om alternatieve woonruimte voor statushouders te vinden.



## Kwaliteit woningen en duurzaamheid

### Ambitie van St. Willibrordus:

In 2019 is 20% CO<sub>2</sub>-reductie verwezenlijkt, dat wil zeggen dat de woningvoorraad gemiddeld label B heeft.

## Prestatieafspraken 2016-2020

Afspraken tussen gemeente Wassenaar, huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarsche Bouwstichting en huurdersorganisatie De Wassenaarse.

	2015	2016	2017	2018																																								
De Wassenaarse corporaties streven naar gemiddeld label B, maar halen dat niet in 2020.																																												
St. Willibrordus past vanaf 2017 jaarlijks in 100 woningen energiebesparende maatregelen toe.																																												
De labels van de woningen zijn in 2020 als volgt verdeeld: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Woningbouwvereniging St. Willibrordus</th> </tr> <tr> <th></th> <th colspan="2">2016</th> <th colspan="2">2020</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th>%</th> <th></th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Label A/B</td> <td>212</td> <td>16</td> <td>531</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Label C</td> <td>434</td> <td>33</td> <td>346</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Label D</td> <td>297</td> <td>22</td> <td>174</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Label E/F/G</td> <td>386</td> <td>29</td> <td>296</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>1.329</td> <td>100</td> <td>1.347</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Woningbouwvereniging St. Willibrordus						2016		2020				%		%	Label A/B	212	16	531	39	Label C	434	33	346	26	Label D	297	22	174	13	Label E/F/G	386	29	296	22	Totaal	1.329	100	1.347	100				
Woningbouwvereniging St. Willibrordus																																												
	2016		2020																																									
		%		%																																								
Label A/B	212	16	531	39																																								
Label C	434	33	346	26																																								
Label D	297	22	174	13																																								
Label E/F/G	386	29	296	22																																								
Totaal	1.329	100	1.347	100																																								
In 2017 wordt één nul-op-de-meter-woning gerealiseerd. De gemeente levert een bijdrage voor de helft van de kosten met een maximum van € 20.000. Deze afspraak is in het bestuurlijk overleg met de gemeente gewijzigd: de corporaties pakken hun woningvoorraad complexgewijs aan. Deze afspraak is in 2017 gewijzigd. In plaats daarvan worden andere maatregelen ter verduurzaming van de woningvoorraad genomen. St. Willibrordus plaatst 131 extra PV-panelen bij project Bellesteijn.																																												
Nieuwbouw en renovatiewoningen voldoen minimaal aan de eisen van energetische duurzaamheid en levensloopgeschiktheid in het Bouwbesluit. Per 1 januari 2015 is de vereiste energieprestatiecoëfficiënt 0,4.																																												
Nieuwbouw en renovatiewoningen voldoen aan het Woonkeur-label (gebruikskwaliteit, toegankelijkheid, flexibiliteit en aanpasbaarheid). De corporaties passen uitsluitend FSC-gecertificeerd hout toe.																																												

### Toelichting:

Alle nieuwbouwwoningen en renovatiewoningen voldoen aan de eisen van het Bouwbesluit. Bijna alle nieuwbouwwoningen en renovatiewoningen hebben het Woonkeurlabel, met de opmerking dat niet alle renovatiewoningen hiervoor geschikt zijn (bijvoorbeeld toegankelijkheid gezien het bouwjaar en type).

## Geleverde prestaties voor kwaliteit woningen en duurzaamheid

St. Willibrordus heeft in 2015 18 complexen aangewezen waar een flinke energiesprong gemaakt zal worden. De uitvoering gebeurt vaak in combinatie met aanpassingen aan de woning, groot onderhoud of renovatie.

Vanaf **2015** werden jaarlijks diverse proefwoningen verduurzaamd: HR++beglazing, diverse vormen van isolatie en mechanische ventilatie worden toegepast. Ervaringen met deze proefwoningen worden gebruikt om het duurzaamheidsbeleid verder te ontwikkelen.

In 2015 werd tevens begonnen met de verduurzaming van het eigen kantoorpand.

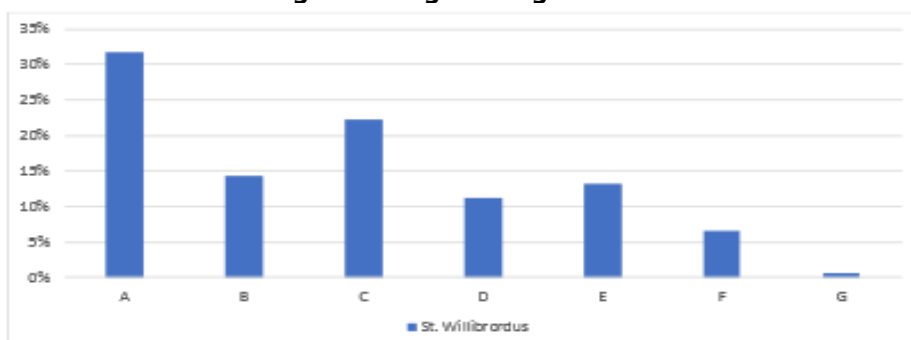
In **2016** werden 90 woningen aan de Hof van Eden verduurzaamd en grondig gerenoveerd.

In **2017** werd gestart met de verduurzaming van 90 woningen aan de 's Heerenbergstraat en 38 woningen aan de Hof van Eden. Dit project werd in 2018 afgerond.

St. Willibrordus heeft met de Aedes routeplanner scenario's uitgewerkt hoe de woningvoorraad CO2-neutraal kan worden. In de plannen wordt bij 71% van de woningen het scenario "maximaal isoleren en zon" toegepast en bij 22% van de woningen "Nul op de meter". 7% van de woningen zal worden gesloopt. De ingrepen leveren gemiddeld een CO2-besparing per woning op van 71%.

In **2018** is gestart met verduurzaming van 213 woningen aan de Van Duivenvoordelaan, die nu het laagste energielabel hebben. Medio 2020 wordt dit project voltooid. De nieuwbouw van project Bellesteijn is duurzaam.

## Stand van zaken energielabeling woningvoorraad



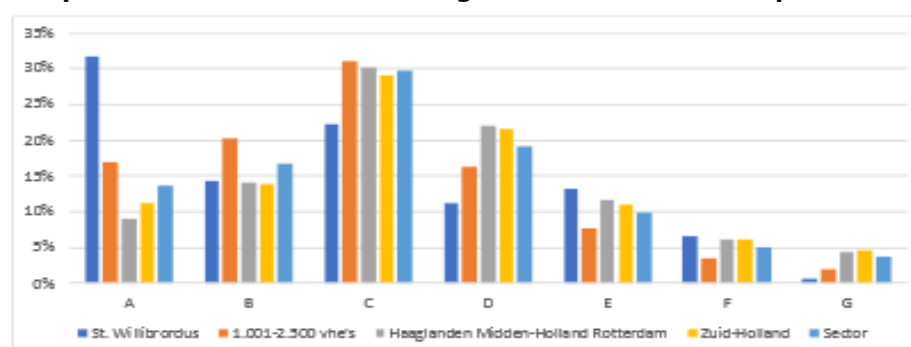
Bron: eigen gegevens 2018

Ongeveer 46% van de woningen van St. Willibrordus heeft label B of beter.

Ongeveer 33% heeft label C of D.

Ongeveer 21% heeft label E, F of G.

## Hoe presteert St. Willibrordus vergeleken met andere corporaties?



Figuur E.2: Woningen (%) per energielabelklasse, St. Willibrordus in perspectief (2018) Bron: Corporatie in Perspectief.

St. Willibrordus heeft vergeleken met corporaties in de referentiegroepen meer labels A en B en meer labels E, F en G.

### Landelijke Aedes benchmark duurzaamheid:

	2017	2018	Nederland
Gemiddelde EI	1,58		1,65
Letter Duurzaamheid St. Willibrordus	B	C	B

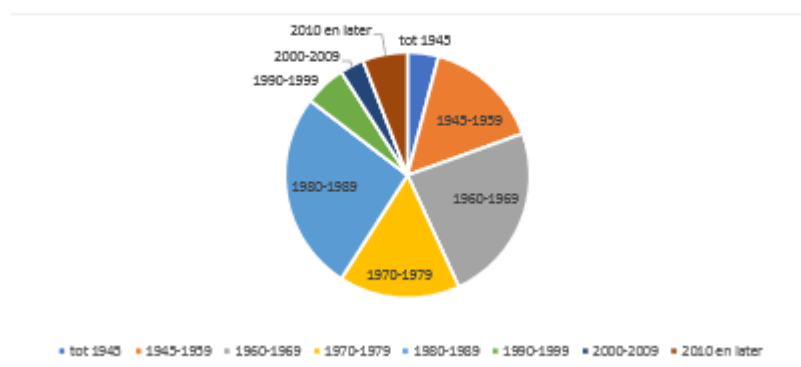
Bron: AedesBenchmark en CiP 2017

Dit zijn de recentste cijfers die beschikbaar zijn. De verduurzaming van complexen in 2018 en de oplevering van project Bellesteijn (label A) zijn daarin nog niet meegerekend.

### Prestaties woningkwaliteit

De leeftijd van het woningbezit geeft een indicatie voor de woningkwaliteit.

### BOUWJAARKLASSE



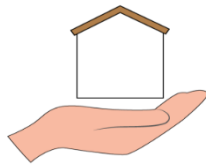
Bron: Opgaven en kaders 2018, gebaseerd op CiP

Bijna de helft van de woningvoorraad is gebouwd tussen 1960 en 1980. Er is relatief weinig nieuwbouw van na 1990.

Ook het oordeel van de huurders geeft een indicatie voor de kwaliteit van de woningvoorraad.

	2017	2018	Nederland
Onderhoud en verbetering		B	B
Technische Woningkwaliteit		A	B
Door huurder ervaren woningkwaliteit		A	B

Bron: Aedes Benchmark 2018



## Maatschappelijke opgaven & zorg

**Ambitie van St. Willibrordus** is om huishoudens met een bijzondere woonvraag (denk aan gehandicapten) huisvesting te bieden en te voorzien in de groeiende behoefte aan arrangementen op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

De mate waarin St. Willibrordus tegemoetkomt aan bijzondere woonvragen hangt af van de lokale behoefte en afspraken met belanghouders en andere woningcorporaties.

Prestatieafspraken 2015-2018				
Afspraken tussen gemeente Wassenaar, huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarsche Bouwstichting en huurdersorganisatie De Wassenaarse.				
	2015	2016	2017	2018
De gemeente heeft in het eerste kwartaal van 2017 in beeld wat er nodig is om dak- en thuislozen en uitstroom uit ggz-instellingen te huisvesten.				
Er zijn procesmatige afspraken gemaakt om het langer zelfstandig wonen van ouderen mogelijk te maken: onderzoeken mogelijkheden bij nieuwbouw en renovatie, melden leegkomende MIVA-woningen, registreren grote WMO-aanvragen, inzicht verkrijgen of extra maatregelen nodig zijn.				
Partijen bevorderen de inzet van bewoners bij het leefbaar houden van een wijk.				
De gemeente stelt gebiedsprofielen op met inbreng van de corporaties en huurdersorganisaties.				

### Toelichting:

In 2016 werd een rapport gepubliceerd van een onderzoek dat de gemeenten en de sociale verhuurders in de regio Haaglanden samen hadden laten uitvoeren; de opgave voor wonen zorgdoelgroepen was daarmee in beeld gebracht.

In 2017 werd een dorpsprofiel opgesteld met inbreng van de corporaties.

## Zorggerelateerd bezit St. Willibrordus

Zorggerelateerd bezit	2015	2016	2017	NL2017	2018
Nultredenwoningen (% bezit)	26,3	26,3	26,3	32,4	*
Zorgwooneenheden (% bezit)	0	1,4%	1,4%	4,3	*
Zorgwooneenheden einde jaar (aantal)	0	18	18		+16
Zorgwooneenheden intramuraal (% zwe)	0	0	0	81,9	*

Bron: CiP 2017; \*: opgave volgt nog.

Woonvoorziening Haven omvat 18 appartementen voor verstandelijk beperkten tussen de 28 en 75 jaar, een kantoor en een steunpunt. Deze zijn verhuurd aan zorgorganisatie Middin.

In 2018 werden 16 appartementen aan de Professor Molenaarlaan (ook Bellesteijn) met 24 zorgplaatsen voor mensen met dementie afgenomen door Stichting Wassenaarse Zorgverlening SWZ.

In de complexen Oosthof en Ernst Casimir zijn in 2018 verbeteringen aangebracht voor de toegenomen toegankelijkheid.

### Samenwerking met andere partijen

St. Willibrordus werkt samen aan de maatschappelijke opgaven met Middin, SWZ en Kindex (Norlandia Care Group; kinderopvang). St. Willibrordus heeft regelmatig overleg met diverse zorgaanbieders om de zorg in Wassenaar te verbeteren (bron: Jaarverslagen).





## Leefbaarheid

**Ambitie van St. Willibrordus:** In 2019 zijn de buurten en wijken waar St. Willibrordus woningen heeft veilig, schoon en heel. Waar mogelijk draagt St. Willibrordus bij aan een goede mix van mensen en typen woningen. De rol van de corporatie verandert naar die van intermediair tussen bewoners en instanties. In 2019 is de rol van St. Willibrordus volledig duidelijk; er is een handboek Leefbaarheid. Signalen van huurders inzake leefbaarheid worden actief gemonitord.

Prestatieafspraken 2016-2020				
Afspraken tussen gemeente Wassenaar, huurderbelangenvereniging Rozenstein, de Wassenaarse Bouwstichting en haar huurdersorganisatie				
	2015	2016	2017	2018
Inzet daar waar de leefbaarheid onder druk staat. In 2015 in Oostdorp.				
Afstemmen van de inzet van corporaties en gemeente.				

### Toelichting:

St. Willibrordus heeft geïnvesteerd in "verbindingen" met bewoners, huurdersvereniging Rozenstein en gemeente.

Leefbaarheid is geregeld onderwerp van gesprek in het bestuurlijk overleg tussen gemeente en corporaties. Dit overleg vindt 4 keer per jaar plaats (Bron: Jaarverslagen, verslagen bestuurlijk overleg).

Bij alle verduurzamingsprojecten en nieuwbouwprojecten werkt de corporatie samen met bewoners in klankbordgroepen om zo de leefbaarheid te waarborgen en waar nodig te verbeteren.

In 2017 werd in overleg met de huurders het binnenterrein van het complex aan de Johan de Wittstraat afgesloten om overlast te beperken.

Het comité Oostdorp Leeft kon in 2015 worden opgeheven. Er werd een plan ontwikkeld voor een veiliger entree en parkeerplaats bij het sportcomplex (Dr. Mansveltkade). De gemeente heeft dit initiatief opgepakt en een projectgroep gestart die het plan uitwerkte.

In 2017 werd een dorpsprofiel opgesteld waarbij de corporaties input leverden.

In het najaar van 2018 was er overleg tussen de wijkmanagers van de gemeente en de corporaties om aansluiting tussen de leefbaarheidsactiviteiten te verwezenlijken. Zij maakten praktische afspraken.

### Geleverde prestaties voor leefbaarheid

Score van de gemeente Wassenaar in de Leefbarometer (publicatie van ministerie van BZK):

2014 zeer goed

2016 zeer goed.

De buurten Maaldrift, Groot Deijleroord & Ter Weer, Zijlwetering & haven en Oostdorp scoren ruim voldoende.

Dat wil overigens niet zeggen dat er op onderdelen en/of op specifieke locaties geen leefbaarheidsproblematiek is. Binnen het bezit van St. Willibrordus zijn complexen waar extra inzet op leefbaarheid nodig is.

Wassenaar scoort vooral goed op veiligheid en de fysieke omgeving (groen, duinen, strand). Ook de scores op aanwezige voorzieningen en bewoners zijn positief.

Op het aspect woningen scoort Wassenaar net onder het gemiddelde; dit aspect gaat over type, bouwjaar en grootte van de woningen. Zoals we eerder zagen heeft St. Willibrordus relatief weinig nieuwbouw van na 1990.

### **Aanpakken woonfraude**

In 2018 tekenden de gemeenten, corporaties en politie in de regio Haaglanden een samenwerkingsovereenkomst over actief signaleren en nemen van maatregelen voor het voorkomen van woonfraude. Er is een convenant "inzage GBA" en maandelijks verstrekken van mutaties Gemeentelijke Basis Administratie aan de corporaties.

Het Hennepconvenant voor de regio Haaglanden (december 2011) wordt uitgevoerd.



## Dienstverlening

Op dit thema zijn er geen prestatieafspraken. Het wordt wel beoordeeld door de commissie en de belanghouders, op verzoek van de corporatie, omdat het aansluit bij een van de strategische doelstellingen van St. Willibrordus.

**Ambitie van St. Willibrordus: De mens centraal.** St. Willibrordus levert in 2019 maatwerk. De verwachtingen van klanten zijn bekend en St. Willibrordus zoekt naar de beste match tussen vraag en aanbod. Daartoe worden reguliere contacten gebruikt maar ook onderzoeken onder belanghebbenden, bijvoorbeeld over kwaliteit van de dienstverlening. In 2019 zijn alle interne processen gestroomlijnd.

### Geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2015	2016	2017	2018	Letter benchmark*
Totaal Huurders					B
Nieuwe huurders	-	-	7,4	8,1	A
Reparatieverzoeken	-	-	7,7	7,7	B
Vertrekkende huurders	-	-	7,5	7,6	B

Bron: CiP en AedesBenchmark

Uitleg:

Categorie A is boven het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.



## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Score benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie 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 score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.