



Visitatierapport

Woonpalet

2018-2021



1 augustus 2022

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Hein van Haasters, visitor

Monique Ruimschotel, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegel functie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectieerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectieerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonpalet over de periode 2018-2021. De gesprekken vonden plaats in juni 2022.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
Woonpalet	6
Terugblik op de vorige visitatie	7
Recensie	7
Integrale scorekaart	10
Samenvatting	11
SWOT	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	13
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
Beoordelingskader	14
Beschrijving van de prestatieafspraken	14
Relevante ontwikkelingen	15
Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	15
Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	17
Beoordeling feitelijke prestaties	18
Beoordeling van de ambities	22
Bewonderpunten en verwonderpunten	23
Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
3 Presteren volgens Belanghebbenden	25
Beoordelingskader	25
Werkwijze	25
Belanghebbenden in het werkgebied	25
Belanghebbenden over Woonpalet	27
De reputatie van Woonpalet	32
Bewonderpunten en verwonderpunten	33
Nieuwe ondernemingsplan van Woonpalet	34
4 Presteren naar vermogen	37
Beoordelingskader	37
4.1 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	37
4.2 Een nadere analyse van de variabelen	38
4.3 Vermogensinzet	39
4.4 Bewonder- en verwonderpunten	40
5 Governance	41
Beoordelingskader	41
Korte beschrijving governance-structuur	41
Relevante ontwikkelingen	41
Strategievorming en sturing op prestaties	42
Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	43
Externe legitimering en verantwoording	44
Bewonderpunten en verwonderpunten	45

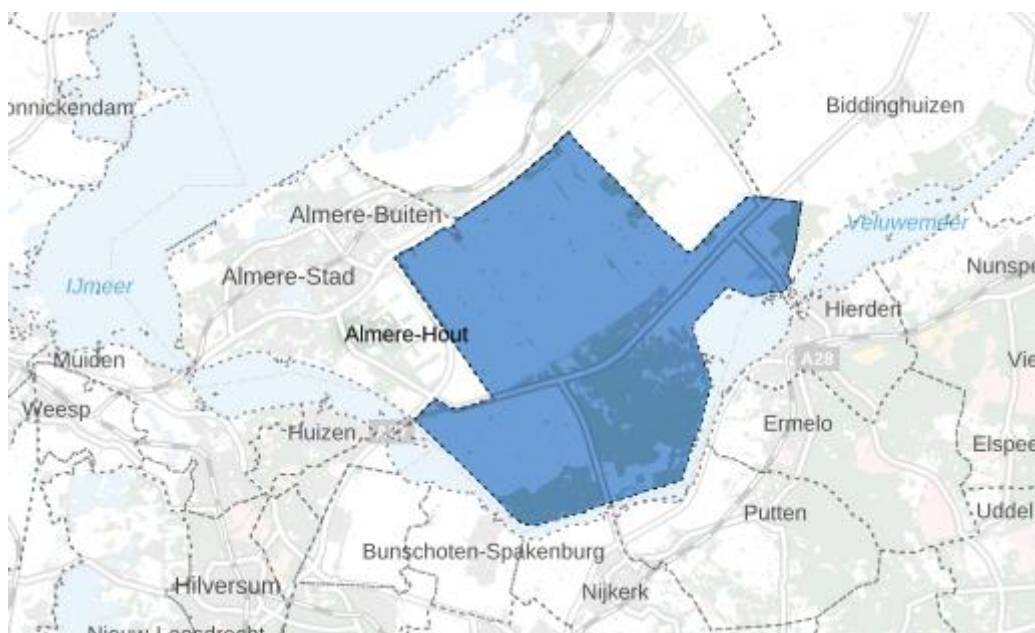
Totale beoordeling Governance	45
6 Bijlagen	46
Positionpaper	47
Factsheet maatschappelijke prestaties	51
Overzicht geraadpleegde personen	61
Korte cv's visitatoren	63
Onafhankelijkheidsverklaringen	64
Meetschaal	65
Werkwijze visitatiecommissie	66
Bronnenoverzicht	67
Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	68
Reputatie-Quotient	69
Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	70
Uitgebreid overzicht prestaties	71

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

Woonpalet

Woonpalet is een jonge organisatie van ongeveer 2.000 verhuureenheden en actief in de gemeente Zeewolde. De eerste woningen werden in 1984 gebouwd en de kwaliteit van het woningbezit is goed. De eerste groot onderhoud en renovatieprojecten zijn door de jonge leeftijd nu aan de gang. Door de ontwikkeling van de gemeente vanaf begin jaren 80 van de vorige eeuw, lag de bouw van eengezinswoningen voor de hand. Van de ruim 9.000 woningen is bijna een kwart een sociale huurwoning en bestaat de woningvoorraad voor 85% uit eengezinswoningen. Voor Woonpalet zelf is dat 60%. Voor wat betreft kenmerken van de woningmarkt is anno 2022 sprake van een zich aandienende vergrijzingsgolf en daarnaast een tweede generatie Zeewoldenaren. De huishoudenvorming neemt af: ruim 85% van de huishoudens bestaat uit 1 of 2 personen. Zeewolde heeft ruim 22.000 inwoners.



Naast het gegeven dat Zeewolde onderdeel is van de provincie Flevoland, speelt mee dat er sprake is van een samenwerking met gemeenten en corporaties op de Veluwerand. De gemeente Zeewolde heeft een samenwerkingsverband met Harderwijk en Ermelo, onder de naam Meerinzicht. Dit is de uitvoeringsorganisatie voor o.a. de zorg, werk en inkomen, jeugdhulp en leerling zaken en op het gebied van bedrijfsvoering. Woonpalet zelf beheert woningen voor Woningstichting Nijkerk en De Alliantie.

Woonpalet wordt geleid door een directeur-bestuurder en kent een raad van commissarissen van 5 personen. Gedurende de visitatieperiode is begin 2021 een bestuurder vertrokken, is in 2021 een nieuwe benoemd die datzelfde jaar ook vertrok en werd de organisatie tijdens de visitatie geleid door een interim bestuurder. Van de raad van commissarissen zijn in 2021 drie voor een eerste periode benoemd en werd voor het vijfde lid geworven tijdens de visitatie.

Terugblik op de vorige visitatie

Woonpalet werd voor de periode 2014 – 2017 gevisiteerd en leidde tot een in september 2018 gepubliceerd rapport. De toenmalige visitatiecommissie typeerde Woonpalet als een lokaal gebonden woningcorporatie die haar rol als sociaal verhuurder met verantwoordelijkheid en grote inzet oppakte. Woonpalet stond in die periode voor het betaalbaar houden van de huren, voor nieuwbouw gericht op kleine huishoudens, voor meer aandacht voor de klant, ook achter de voordeur en voor het duidelijk aanwezig zijn in de wijken. De commissie schetste Woonpalet als een professionele en efficiënte organisatie met goede volkshuisvestelijke prestaties en tevreden belanghebbenden. Op Opgaven en ambities, het Presteren naar vermogen en Governance scoorde Woonpalet destijds ruim voldoende. Alleen bij Belanghebbenden was het cijfermatig oordeel een 6,6. Dat lagere oordeel lijkt uit die periode vooral verklaarbaar uit, zoals de commissie toen stelde, het “schuren van de relatie tussen gemeente en Woonpalet”. Over en weer leek er weinig vertrouwen en afspraken werden niet nagekomen.

Als sterke punten gaf de commissie aan dat Woonpalet een effectieve en doelmatige organisatie is met ervaren en deskundige medewerkers. Maar ook dat zij kleinschalig is en korte lijnen hanteert. Zij staat kortom dicht bij de klant. Zij is mede daardoor herkenbaar in Zeewolde met aandacht voor de partners en een goede score op klanttevredenheid en op externe legitimatie. De toenmalige commissie gaf tenslotte aan dat sprake was van een heldere visie op toezicht en toetsing, maar dat het vastleggen wel verbetering behoeft. Overigens was de commissie onder de indruk van de professionaliteit van Woonpalet, mede met het oog op de grootte van de organisatie en was zij onder de indruk van het gegeven dat Woonpalet haar zaken goed op orde had.

Als aandachtspunten gaf de commissie Woonpalet mee om de samenwerking in perspectief te plaatsen. Er werd samengewerkt, maar een strategische visie ontbrak. De schaalgrootte was voor de toenmalige commissie ook een punt van aandacht. Ten aanzien van de prestatieafspraken werd aangegeven dat deze in de vorige periode weinig SMART waren en vooral richtinggevend en kwalitatief van aard waren. Het jaarlijkse bod van Woonpalet aan de gemeente kon ook concreter. De commissie onderschreef het beleid van de raad van commissarissen om de lijst van kritische succesfactoren regelmatig te toetsen en waar nodig aan te passen en te verbeteren. Vanuit de aandacht die de commissie vroeg voor de schaal, gaf zij Woonpalet mee om een stevige discussie tussen alle geledingen van de organisatie te voeren over de toekomst en rol van Woonpalet.

De huidige commissie heeft kunnen constateren dat Woonpalet de vier aandachtspunten: ontwikkelen strategische visie op samenwerken, concreter maken van prestatieafspraken en bod, kritische succesfactoren kritisch blijven toetsen en stevige discussie over toekomst en rol, de afgelopen jaren heeft opgepakt. Met daarnaast de wijze waarop Woonpalet invulling heeft gegeven aan haar maatschappelijke opgave, leidde dat onder meer tot een behoorlijk betere waardering door belanghebbenden zoals hierna ook zal blijken.

Recensie

Streven naar verbetering

De vorige visitatiecommissie gaf een aantal aandachtspunten mee die goed zijn opgepakt door de organisatie. Een organisatie die door eenieder wordt getypeerd als snel te bereiken, toegankelijk, bereikbaar en geen bureaucratisch gedoe. Of zoals één van de gesprekspartners het verwoordde: “als ik aan Woonpalet denk, komt nabijheid in me op”. Daarmee wordt in de ogen van de huidige commissie goed invulling gegeven aan de kernwaarden van Woonpalet: betrokken, betrouwbaar en slagvaardig. De (interim) directeur-bestuurder geeft dat in de position paper ook mooi aan: “Ondanks de relatief geringe omvang bouwt Woonpalet zowel letterlijk als figuurlijk gestaag door”. Maar ook de dienstverlening zoals verderop in dit rapport geduid, wordt door alle belanghebbenden hoog gewaardeerd. Maar daar zit iets extra's bij dat de visitatiecommissie mooi vond in de gesprekken met direct betrokkenen: Woonpalet zal

niet gauw 'neen' zeggen, maar eerder vragen "of we wat kunnen doen". Gevoegd bij de sociale insteek en de hoge mate van klantgerichtheid is er een groot bewustzijn maar ook een intuïtieve insteek om het steeds beter te willen doen. Dat is een mooie combinatie van eigenschappen van en voor Woonpalet, die ze komende jaren zeker moet weten vast te houden. Zeker ook omdat in de keten met diverse samenwerkingspartners men elkaar goed weet te vinden. De relatie met de gemeente is daarbij beter dan in de vorige visitatieperiode.

Bril van het ondernemen te dominant

In de Position paper wordt ingegaan op de bedrijfsvoering van Woonpalet. Voor elke kleine organisatie geldt dat bij een goed samenspel en elkaar snel weten te vinden, men de voorkeur blijft geven aan snel en pragmatisch handelen. Zaken zitten dan al gauw in de hoofden van medewerkers en dat maakt kwetsbaar. Zeker in een tijdperk dat veel vraagt om formele vastlegging van zaken en een nadruk op voorschriften en procedures. De PDCA-cyclus kan beter evenals het formaliseren, vastleggen en verantwoorden van diverse zaken. De omissies rond niet goed invullen van dVi, het niet tijdig aanvragen van een zienswijze bij herbenoeming, gedoe rond de WNT-beloningsafspraken, dat maakt in formele zin een organisatie kwetsbaar, zeker ook in de beeldvorming bij de formele toezichthouder. De inbedding van de control-functie hoort daar ook bij. Diverse governance aspecten waren ook niet echt doorleefd in de organisatie, zo denkt de commissie. Die aspecten werden meer gezien als formaliteiten waarvan de meerwaarde niet duidelijk was. In de ogen van de visitatiecommissie is het samenspel tussen raad van commissarissen, bestuur en organisatie dan ook niet optimaal geweest. Schijnbaar was er voldoende tegenkracht, maar die was niet goed in positie mede door een niet adequate informatieverschaffing. Er leek onvoldoende ruimte in de structuur van hoe informatie te delen in de organisatie. De raad van commissarissen zat in het eerste deel van de visitatieperiode ook niet goed in dat geheel. De raad was vooral zoekende in het besef dat het anders moest, maar had nog geen antwoord op hoe. De huidige bijna geheel vernieuwde raad lijkt dat beter te beseffen. Uit de gesprekken blijkt dat er anno 2022 meer bewustzijn is voor het belang van besluitvormingsprocedures en risicoanalyses. Er worden stappen gezet in het optimaliseren van het risicobeheersingsbeleid op alle lagen van de organisatie en de voorbereiding van de besluitvorming is meer gedegen gemaakt. Of zoals één van de commissarissen het mooi verwoordde: "De bril van het ondernemen is te dominant geweest".

Diversiteit en kwaliteit

In de aanpak van verbetering van zowel governance als sturing is het traject overschaduwd door de benoeming en vertrek van de in 2021 aangetrokken bestuurder. De raad van commissarissen heeft serieus werk gemaakt van de gewenste verbetering. Naast een reflectie op de eigen rollen en verantwoordelijkheden, zijn simulatie sessies gehouden, wordt meer dan vroeger een externe betrokken bij zowel de zelfevaluatie als besluitvormingstrajecten. Ook voor het nieuw in 2022 vast te stellen ondernemingsplan is een extern bureau ingeschakeld geweest om beelden op te halen over hoe partijen denken over Woonpalet. Gevoegd bij de uitkomsten van deze visitatie worden daarmee bouwstenen aangeleverd voor het nieuwe plan. Door de contacten met Aw en WSW en zeker de toonzetting in die contacten, bespeurt de commissie in de organisatie een zekere mate van frustratie in de organisatie en bestuurlijke ontwikkeling. Er is geen twijfel dat een aantal zaken beter procedureel kan worden uitgewerkt en geïmplementeerd. Maar tegelijk hoopt de commissie dat Woonpalet in staat zal blijven een goede balans te vinden in het zaken vastleggen en een betere besluitvorming met de in haar organisatie aanwezige lef en bereidheid tot innoveren, en ook een gezonde dosis boerenverstand. Dat wat Woonpalet naar buiten juist zo sterk maakt, moet niet als het bekende kind met het badwater worden weggegooid. Op de raad van commissarissen rust dan ook een grote verantwoordelijkheid in het vinden van de juiste bestuurder voor de komende jaren.

De maatschappelijke opgave en schaal

Door de schaal is Woonpalet in hoge mate afhankelijk van samenwerking. Dat zoekt zij gelukkig ook op. Nog los van het gegeven dat Woonpalet in het verleden zelf ook interessant leek voor andere partijen.

Woonpalet lijkt daarbij goed in staat om met haar kwaliteit een goede insteek te kiezen voor interventies op de lokale en regionale woningmarkt. Maar een goede visie op het samenwerken met partijen en vooral naar het waarom, lijkt de commissie een goed hulpmiddel. Net als bij de reguliere prestatieafspraken, maar daar kan dan wel wat meer wederkerigheid in. Op het vlak van wonen en zorg lijkt dat goed te lukken, zo is de indruk van de commissie. Lastig daarbij is het gegeven dat Woonpalet met twee provincies te maken heeft: regulier Flevoland, haar gemeenten en de daarin actief werkende woningcorporaties. Maar anderzijds Gelderland vanwege de samenwerking met Harderwijk, Ermelo en Nijkerk op gebied van zorg en jeugdhulp. Er leek ook enige spanning te zijn in het actief willen zijn in twee provincies. Denk daarbij aan de discussies rond de nieuwbouwoopgave in Flevoland en ontwikkelingen rond het vliegveld van Lelystad en het wel of niet vestigen van een Data Centre in Zeewolde. Een duidelijke opstelling en communicatie zijn voor zowel Woonpalet als Zeewolde in dit kader van belang. Tegelijk is voor alle partijen duidelijk dat verdere samenwerking gezocht en verdiept moet worden. Het raakt de nieuwbouwoopgave, de verduurzaming, het actief zijn in het sociaal domein en het werkveld wonen – zorg.

Woonpalet heeft gevraagd om tijdens de visitatie ook aandacht te besteden aan de bij belanghebbenden levende wensen ten aanzien van het nieuw op te stellen ondernemingsplan. Zoals verderop in dit rapport ook blijkt, wordt inzet op nieuwbouw het meest genoemd. Opvallend genoeg geven huurders de hoogste prioriteit aan wonen en ouderen en geven de overige belanghebbenden de laagste prioriteit aan verduurzaming. Woonpalet zelf geeft de hoogste prioriteit aan een thuis voor iedereen.

Terechte trots

Raad van commissarissen, managementteam en medewerkers geven aan dat ze trots zijn op wat bereikt is ondanks al het bestuurlijk gedoe en Corona. Die trots is in de ogen van de commissie terecht. Dat men voortgang heeft geboekt ook in relatie met de vorige visitatieperiode, blijkt ook uit de hoge waarderingen van belanghebbenden. Woonpalet heeft mooi en goed onderhouden en verduurzaamd woningbezit dat ligt in kleine groene wijken met een mooie stedenbouwkundige opzet. De opgave voor de komende jaren ligt in verdere nieuwbouw (met op de achtergrond de discussie over de opgaven en middelen, intensivering in het sociale domein, waar Woonpalet al mooie stappen heeft gezet bij o.m. schuldhulpverlening en aanpak leefbaarheid, het terrein van wonen en zorg en de verduurzaming. De financiële continuïteit lijkt een mooi gegeven om zaken op te pakken, maar zoals hiervoor geduïd, een verdere professionalisering in de besluitvorming, het risicomangement en het benutten van data, is ook noodzakelijk. Mooi is dat de in mei 2022 gehouden governance inspectie van de Aw naar tevredenheid is verlopen.

Van belang is nog het kiezen en benoemen van de bestuurder die het geheel weer een stap verder kan brengen en bestuurlijke rust kan brengen. Verdere professionalisering, maar met behoud van de sterke elementen van innovatief willen zijn en niet altijd binnen de lijntjes willen kleuren. Die laatste twee zaken maken Woonpalet nou juist zo leuk. In 2014 werd Woonpalet gezien als degelijk maar weinig ondernemend. De afgelopen jaren leek het ondernemen te veel de boventoon te voeren, maar het aanbrengen van een goede vangrail maakt dat het ondernemende karakter kan blijven zorgen voor voldoende dynamiek en dat de vraag van “kunnen we helpen” blijft prevaleren. De commissie wenst Woonpalet toe dat zij dit jaar goed uit deze transitie komt en vervolgens volop weet in te investeren in de maatschappelijke opgave en daarbij de juiste samenwerkingen weet te kiezen. Die samenwerking raakt niet alleen de verduurzaming en nieuwbouwoopgave, maar ook de organisatie in haar streven naar klantgerichtheid en de domeinen wonen – zorg, sociaal domein en leefbaarheid. De commissie heeft de indruk dat Woonpalet de nodige bouwstenen al klaar heeft staan en dat met het komende later in 2022 vast te stellen nieuwe ondernemingsplan keuzes gemaakt kunnen worden die breed in Zeewolde en daarbuiten zullen worden gewaardeerd.

Aandachtspunten:

- Het vinden van een goede balans tussen zaken vastleggen en het behoud van lef en innovatie;
- Een verdere professionalisering in de besluitvorming om governance op hoger niveau te krijgen;
- Ontwikkelen van een samenspel tussen raad van commissarissen, bestuur en managementteam;
- Ontwikkelen van een visie op samenwerken in het algemeen en met collega corporaties en daar inhoud aan geven via thema's als nieuwbouw, verduurzaming en kwaliteit interne organisatie;
- Meer wederkerigheid in en SMART maken van de prestatieafspraken;
- Verdere invulling geven aan netwerken binnen het sociale domein;
- Bewaak de sociale insteek in combinatie met de klantgerichtheid en de insteek om zaken steeds beter te willen doen.

Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities										
	Thema							Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	7	8	8	8	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de opgaven								8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden										
	Thema							Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
Maatschappelijke prestaties	8,5	8,3	8,2	7,5	8,1	8,1	8,7	8,2	50%	8,1
Relatie en communicatie								8,2	25%	
Invloed op beleid								7,9	25%	
Presteren naar vermogen										
										Eindcijfer
Vermogensinzet										8
Governance										
								Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
Strategievorming en prestatie sturing	Strategievorming						7	7,0	33%	7,0
	Prestatie sturing						7			
Maatschappelijke oriëntatie RvC							7	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7			

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

- Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling
- Huisvesting nieuwkomers
- Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid
- Verkoop woningen
- Onderhoud en duurzaamheid
- Wonen en zorg
- Nieuwbouw

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

Samenvatting

De visitatie van Woonpalet over de periode 2018 - 2021 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in maand juni van het jaar 2022.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,6

De samenwerking met de gemeente Zeewolde is positief constructief, maar er kan soms wat meer scherpte worden aangebracht in het samenwerkingsverband als het gaat om nakoming van de wederzijdse verwachtingen en afspraken. Dat geldt dus ook voor de prestatieafspraken. De afspraken zijn wederkerig en gebaseerd op collegeprogramma, gemeentelijke woonvisie en ondernemingsplannen van Woonpalet. Er zijn geen andere partijen betrokken.

Op de thema's Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling, Huisvesting nieuwkomers, Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid en Verkoop van woningen scoort Woonpalet ruim voldoende: de prestatieafspraken worden geëvenaard. Bij de thema's Onderhoud en duurzaamheid, Wonen en zorg en Nieuwbouw heeft de commissie extra pluspunten gegeven vanwege de inzet en kwaliteit van door Woonpalet gerealiseerde prestaties. Daarbij moet in ogenschouw genomen worden dat Woonpalet een qua omvang bescheiden corporatie is, maar wel mooie en effectieve prestaties weet te leveren. Op het onderdeel Ambities scoort Woonpalet een 8: er is sprake van aansprekende ambities met een versnelling van het realisatieproces van nieuwbouw in samenwerking met strategische partners, het realiseren van betaalbare sociale huurwoningen, waarbij wordt ingespeeld op een snel groeiende vraag en een verdere verduurzaming van het woningbezit en het initiëren van gezamenlijke inzet voor en met bewoners en op verbetering van de leefbaarheid met het stimuleren van en participeren in initiatieven die bijdragen aan de ontmoeting tussen bewoners en een schone en veilige woonomgeving

Presteren volgens Belanghebbenden: 8,2

Woonpalet heeft van zijn belanghouders prachtige cijfers gekregen. Zowel op het punt van de maatschappelijke prestaties als op het terrein van communicatie en relatie en de mogelijkheid om invloed op het beleid te hebben scoort Woonpalet boven de 8. Tevreden huurders, tevreden zorgpartijen, en een redelijk tevreden gemeente. Uit de door de belanghebbenden gegeven scores blijkt dat men in het bijzonder ingenomen is met de kwaliteit van de nieuwbouw. Er wordt gewaardeerd dat Woonpalet mooie, gevarieerde woningen neerzet. Mooi is dat belanghebbenden veel suggesties hebben gedaan hoe Woonpalet nog beter zou kunnen scoren. Voor de commissie evenzoveel tekens dat men meedenkt en zoekt naar punten waardoor nog meer meerwaarde kan worden verkregen uit de respectievelijke samenwerkingen.

Ten opzichte van het gemiddelde heeft de gemeenten over de hele linie relatief de laagste cijfers gegeven. Met een gemiddelde van 7,6 is dat nog steeds een ruime waardering, dus geen teken van problemen tussen gemeente en Woonpalet.

Presteren naar Vermogen: 8

Het in 2018 vastgestelde Ondernemingsplan 2019 - 2021 "Continu in beweging" leverde de strategie op voor de in de visitatieperiode te ondernemen activiteiten. Het plan is tot stand gekomen in overleg met een zeer groot aantal in- en externe belanghouders uit diverse hoeken van de samenleving. De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van een aantal overwegingen. De actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet periodiek is herijkt vanwege woningmarktomstandigheden. Dat gebeurde in de plannen voor 2016 -2018, 2019 - 2021 en straks 2022 -2024, met daarbij inbreng van vele belanghouders. Woonpalet zet actief in op verhogen van het beschikbare vermogen door de verkoop van

woningen en de inzet van/voor een klein werkapparaat. Er is sprake van investeren in de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid met gedeeltelijke doorbelasting aan de huurders en daarnaast een versnelling in de nieuwbouw.

Woonpalet heeft een heldere visie op de inzet van het vermogen en toetst op de beoogde effecten. De samenwerking met derden en collega corporaties om haar vermogen in te zetten is bewust in discussie vanwege de eigen schaal en mooi was de overname van woningbezit van collega Mooiland.

Governance: 7

Op alle onderdelen van dit thema scoort Woonpalet ruim voldoende. Bij de herijking van de ondernemingsplannen zijn belanghebbenden actief betrokken. De plannen zijn uitgewerkt in portefeuilleplannen en thematische plannen, waarbij de maatregelen voor verduurzaming en betaalbaarheid financieel zijn doorgerekend. De sturing bevat een goede monitoring van de diverse plannen met mogelijkheden tot herijking om gestelde doelen alsnog te bereiken zoals de aankoop van 18 woningen in het centrum van Zeewolde of de reductie van de verkoop van woningen. De maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen is vooral in de tweede helft van de visitatieperiode goed doorgezet. Er is sprake van een brede oriëntatie op wat speelt en leeft bij belanghebbenden. De openbare verantwoording en externe legitimatie zijn tenslotte ook ruim voldoende. Belanghebbenden zijn ook zeer tevreden over de samenwerking en communicatie van en met Woonpalet en de invloed op beleid.

SWOT

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

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> • Strategische samenspel tussen MT-bestuurder en raad van commissarissen • Balans tussen durf en innovatie enerzijds en vastleggen ten behoeve van betere besluitvorming anderzijds • Strategisch netwerk beter in beeld krijgen • Governance en control op hoger niveau tillen • Prestatieafspraken meer SMART en wederkerig • Inzien van meerwaarde van besluitvormingsprocedures 	<ul style="list-style-type: none"> • Grote gunfactor van huurders en samenwerkingspartners • Duurzame relatie partners en de kracht van een keten • Lerende organisatie • Pragmatisch en hands-on • Niet gauw 'neen' zeggen maar wel 'kunnen we iets betekenen?' • Betrekken belanghebbenden bij ondernemingsplannen
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid • Gebied waar nog ruimte voor bouwlocaties is • Samenwerking met collega corporaties • Aansluiten bij ontwikkelingen in sociaal domein 	<ul style="list-style-type: none"> • Verstarren in bestaande samenwerkingen • Schaal bij onvoldoende samenwerking • Te veel afhankelijk blijven van mensen binnen de organisatie

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Beoordelingskader

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 (tripartite) overleg met de gemeente en huurdersorganisatie in het werkgebied. Aanvullend daarom kunnen, wanneer deze relevant zijn, afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0, in de bijlage treft u de bij deze methodiek behorende meetschaal aan. De opgaven en de geleverde prestatie(s) zijn weergegeven in de prestatiemonitor, die eveneens als bijlage is bijgevoegd. Deze prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

Beschrijving van de prestatieafspraken

Woonpalet heeft prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde.

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling
2. Huisvesting nieuwkomers
3. Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid
4. Verkoop woningen
5. Onderhoud en duurzaamheid
6. Wonen en zorg
7. Nieuwbouw

Voor corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie en dus in de prestatieafspraken verplicht in overweging moeten nemen. Corporaties kunnen, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor één of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd. De vier rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting in verband met langer zelfstandig wonen.

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister bij brief aan de Tweede Kamer d.d. 30 november 2020 vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Deze prioriteiten overlappen deels de eerder vastgestelde prioriteiten. De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Woonpalet nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO2 neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Woonpalet binnen kaders toe gevoegd.

Relevante ontwikkelingen

De te realiseren productie van Woonpalet kent, naast de financiële polsstok van Woonpalet, een sterke afhankelijkheid van andere partijen. Wederkerigheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid zullen meer dan de andere jaren nadrukkelijk een plek krijgen in de nieuwe prestatieafspraken. Hierbij is essentieel dat lokale ontwikkelingen, zoals (al dan niet) de komst van het datacentrum en politieke keuzes over potentiële bouwlocaties in Zeewolde (in het groen of niet) in lijn zijn met de maatschappelijke opgave die voorligt. Op bestuurlijk niveau zijn er binnen Woonpalet de afgelopen twee jaar een aantal wisselingen geweest. Desondanks heeft Woonpalet de afgesproken prestatieafspraken gerealiseerd.

Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Woonpalet maakte prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde. De visitatiecommissie beschouwt onder andere de wederkerigheid van de gemaakte afspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken? Ook heeft de visitatiecommissie vastgesteld of alle relevante en essentiële onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken en of deze vervolgens concreet en onderbouwd zijn. In andere woorden: zijn de prestatieafspraken SMART? Daarnaast is gekeken of de prestatieafspraken actueel zijn en of ze tijdig worden geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd. Ook kijkt de visitatiecommissie naar de betrokkenheid van de partijen: waren er nog andere partijen dan de gemeente, corporatie en huurdersvertegenwoordiging vertegenwoordigd? Ook keek de visitatiecommissie naar de inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: bijvoorbeeld welke initiatieven de corporatie heeft genomen bij de totstandkoming van een woonvisie?

De samenwerking met de gemeente Zeewolde is positief constructief, maar er kan soms wat meer scherpte worden aangebracht in het samenwerkingsverband als het gaat om nakoming van de wederzijdse verwachtingen en afspraken. Voorbeeld hiervan is de voorgenomen oplevering van 31 woningen in het project Eilandenrijk in juni 2022, waar de aansluitingen op het warmtenet van Ennatuurlijk niet tijdig gerealiseerd zijn. Dit als gevolg van de (mogelijke) komst van het datacentrum. Als relatief kleine corporatie is de organisatie kwetsbaar. Tegelijk constateert de commissie dat de afspraken gerealiseerd zijn ondanks de bestuurlijke ontwikkelingen.

Naast Woonpalet zijn in de gemeente Zeewolde ook de woningcorporaties de Alliantie en Woningstichting Nijkerk actief. Beide corporaties zijn echter in zeer bescheiden mate aanwezig en de toewijzing van woningen van de Alliantie en de toewijzing en onderhoud van woningen van Woningstichting Nijkerk worden door Woonpalet gedaan. Beide partijen zijn dan ook niet betrokken bij het maken van de prestatieafspraken die worden gemaakt tussen de gemeente en Woonpalet. De gemeente maakt wel apart prestatieafspraken met de Alliantie. Woonpalet heeft afspraken en maakt afspraken met de gemeente en de Alliantie over de huisvesting van en de woonruimteverdeling voor statushouders. In de convenanten 'voorkomen huisuitzettingen' en 'overlast' trekken ze samen op en ook trekken ze samen op in Buurtbemiddeling waarbij ze ook allebei financieel bijdragen. De manager Wonen heeft jaarlijks overleg met de Alliantie over de algemene ontwikkelingen in Zeewolde en dan wordt en ook gekeken waarin ze samen kunnen optrekken.

Wederkerigheid:

De afspraken zijn gelet op de formats gericht op activiteiten van Woonpalet en omvatten ook gemeentelijke activiteiten en ondersteuning van de plannen van Woonpalet. Daardoor zijn de afspraken wederkerig. Ten aanzien van de huurdersorganisatie zijn beperkt (bevorderen leefbaarheid en duurzaamheid) afspraken opgenomen. De lijnen met de gemeente en de huurdersorganisatie zijn kort, men weet elkaar goed te vinden en men is op de hoogte van wat er bij de diverse partijen speelt. De belangen zijn in het algemeen gemeenschappelijk.

Compleetheid/Actualiteit:

De activiteiten zijn gericht op de gemeente Zeewolde en omvatten de lokaal en landelijk relevante onderwerpen. De afspraken zijn over het algemeen SMART geredigeerd.

De prestatieafspraken zijn actueel en gericht op de prestaties voor het betreffende jaar; er vindt periodiek tussentijds overleg plaats tussen partijen. Voor wat betreft de verschillende jaren is het volgende van belang.

2018: Er zijn geen specifieke, door alle partijen ondertekende, prestatieafspraken voor het jaar 2017. Wel is er een door de gemeente geannoteerd bod van Woonpalet, mede ondertekend door de huurdersorganisatie (HBZ). Partijen hebben afgesproken om dit activiteitenoverzicht/bod (gebaseerd op de format zoals gehanteerd in 2016) voor 2018 te hanteren als prestatieafspraken. De afspraken zijn geënt op de gemeentelijk woonvisie en het ondernemingsplan van Woonpalet.

2019/2020: Partijen hebben de gezamenlijk ondertekende prestatieafspraken gebaseerd op de jaarschijf van het gemeentelijke collegeprogramma en het ondernemingsplan van Woonpalet. In 2019 is gestart met een nieuwe woonvisie.

2021: De afspraken voor 2021 e.v. zijn gebaseerd op het collegeprogramma, de Woonvisie Zeewolde uit 2020 en het ondernemingsplan van Woonpalet.

Inzet Woonpalet om te komen tot prestatieafspraken:

2018: door het indienen van het activiteitenoverzicht/bod is Woonpalet proactief geweest in het vastleggen van de afspraken.

2019: Partijen hebben gezamenlijk de prestatieafspraken opgesteld. Woonpalet heeft actief deelgenomen aan de vorming van de nieuwe gemeentelijke woonvisie (o.a. met participatie in het gemeentelijke projectteam).

2020: Partijen hebben bij de ondertekening van de prestatieafspraken 2020 afgesproken om onder begeleiding van een extern adviseur met elkaar in gesprek te gaan en prestatieafspraken met elkaar te maken voor de periode 2021-2025.

2021: De afspraken zijn gericht op de periode 2021-2025. Waarbij partijen hebben afgesproken om jaarlijks te evalueren, te monitoren en te herijken aan de hand van nieuwe ontwikkelingen. Dan kan bijstelling en concretisering van de afspraken voor het eerstvolgende jaar plaatsvinden.

Betrokkenheid andere partijen:

Er zijn geen andere partijen betrokken bij de prestatieafspraken.

Het ontbreken van gezamenlijke prestatieafspraken tussen de gemeente, de Alliantie en de huurdersorganisaties valt hierbij op. In het licht van de nieuwe inzet in 2020 om te komen tot prestatieafspraken voor de periode 2021-2025 en de Woonvisie uit 2020 was een verkenning en uitvoering van gezamenlijke prestatieafspraken per 2021 een goede stap geweest. Ook omdat Zeewolde de ruimte heeft om te groeien en dit gezien de landelijke ambities de komende jaren ook gaat gebeuren. Dat kan betekenen dat een andere corporatie (bijvoorbeeld de Alliantie) een grotere rol in Zeewolde gaat spelen.

Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

Na de beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken, wordt in deze paragraaf ingegaan op de eigen beoordeling van de bij prestatieafspraken betrokken partijen: de gemeente(n), huurdersorganisatie(s) en eventueel collega corporaties. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de betrokken partijen gevraagd naar hoe zij aankijken tegen enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. In aanvulling hierop is in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) aan partijen gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze laatste, cijfermatige, beoordeling maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar is toegevoegd om extra inzicht te krijgen en verstrekken in de opvattingen van de betrokken partijen. In de opzet van de enquête is onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar 'Sterke Netwerken'¹. Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

Allereerst heeft de visitatiecommissie aan de partners in het overleg gevraagd de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken te typeren. Dit leverde de volgende woordwolk op:



Partijen vinden het proces transparant met een evenwichtige inbreng van alle drie de partijen en er is sprake van goed en constructief overleg. Vervolgens is de betrokken partijen gevraagd hoe zij de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken vinden.

De gemeente

De gemeente geeft aan dat het maken van de prestatieafspraken een prettig proces is, praktisch gericht en dat er sprake is van heldere lijnen. Er is geen sprake van een bureaucratisch proces, Woonpalet is heel

toegankelijk en zeer nabij betrokken bij de samenleving. Woonpalet is een goede samenwerkingspartner en de gemeente en Woonpalet hebben gemeenschappelijke doelen. De samenwerking is de afgelopen jaren verbeterd, men kan elkaar goed vinden en zijn op de hoogte van wat er wederzijds speelt. Een aandachtspunt is wel dat Zeewolde zich als organisatie meer richt op het bovengemeentelijke organisatie MeerInzicht. Woonpalet moet daarom met meerdere gemeenten dealen over het sociale domein.

Huurdersplatform HBZ

De huurders zijn tevreden over de wijze waarop de prestatieafspraken tot stand komen. Vooral de voorzitter van het huurdersplatform is nauw betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Woonpalet en de huurders namen met regelmaat het initiatief en overlegden vaak eerst met zijn tweeën over de gewenste afspraken. De gemeente volgde dan. De bezetting bij de gemeente is naar de mening van de HBZ nu beter en er is nu een ambtenaar die goed samenwerkt, dus de afspraken worden nu meer gezamenlijk gemaakt.

De corporaties

De visitatiecommissie heeft niet gesproken met een vertegenwoordiging van de Alliantie of Woningstichting Nijkerk. Beide organisaties hebben wel de enquête ingevuld.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg over de prestatieafspraken hebben een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. Dit oordeel is zoals al aangegeven geen onderdeel volgens de visitatiemethodiek, maar geeft wel een helder beeld over het oordeel van de betrokken partijen op de diverse fasen en condities. In de onderstaande tabel zijn de scores per partij en per zogenaamde resultaatconditie weergegeven.

- Hierbij staan de initiële condities voor de aanwezigheid van een ‘gezamenlijk willen’ en de niveaubepalende condities voor een ‘gezamenlijk handelen’.
- De effectuerende condities gaan over de loyaliteit en de verbinding tussen de betrokken partijen.
- De faciliterende condities tenslotte gaan over het beschikbaar stellen van voldoende middelen.

Een meer uitgebreide uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

	Gemeente(n)	Huurdersorganisatie	Corporaties	Gemiddelde
Initiële condities	7,4	5,8	8,1	7,1
Niveaubepalende condities	7,5	6,2	8,8	7,5
Effectuerende condities	7,0	6,8	8,5	7,4
Faciliterende condities	7,1	4,0	8,7	6,6
Gemiddelde	7,2	5,7	8,5	7,1

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 7,1. Dat is een goede score. Met name bij de initiële en faciliterende condities scoort de huurdersorganisatie lager dan de twee andere partijen. Dit is voornamelijk terug te voeren op de in eerste instantie “volgende” houding van de gemeente bij het maken van de prestatieafspraken. Zoals aangegeven is dat in de loop van de visitatieperiode wel verbeterd. De bezetting bij de gemeente is beter en er wordt nu goed samengewerkt op ambtelijk niveau.

Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken net niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk

is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht. Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken. In bijgevoegde prestatie-monitor zijn de afspraken gedetailleerd en per gemeente weergegeven.

Thema 1: Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Partijen richten zich bij de afspraken op de huisvesting van huishoudens met een inkomen tot maximaal € 43.574,- (prijspeil 2020) waarbij gestreefd wordt naar een maximale keuzevrijheid en bevordering van de doorstroming. Daarbij wordt ook gekeken naar relatie tussen inkomen en huurprijs (m.n. voor de laagste inkomens). Er is separate aandacht voor de toewijzing aan kwetsbare doelgroepen.

Woonpalet is de afspraken in deze nagekomen. Zo werd de huurprijs bij toewijzingen aan huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens afgetopt. Ook zijn er complexen gelabeld voor toewijzing aan ouderen c.q. jongeren en werd er ten behoeve van toewijzingen aan urgente woningzoekenden een gedeelte van de vrijkomende woningen voor deze doelgroep beschikbaar gesteld. De keuzevrijheid tenslotte wordt met behulp van toepassing van het aanbodmodel geborgd.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 2: Huisvesting nieuwkomers

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De afspraken binnen dit thema zien op de huisvesting van statushouders. Woonpalet heeft gedurende de visitatieperiode geparticipeerd in de gemeentelijke taakstelling in deze. Er werden 96 personen in dit kader gehuisvest en daarmee werd voldaan aan de gemaakte afspraak.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 3: Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De gemeente Zeewolde en Woonpalet nemen beide hun verantwoordelijkheid bij de leefbaarheid in wijken en ontplooiën gezamenlijke activiteiten en initiatieven die gericht zijn op wijkbeheer. Zo zijn er afspraken gemaakt over inzet woonconsulenten, investeringen in wijkbeheer (o.a. voor tuinen en afvoeren vuil) en een jaarlijks gezamenlijk rondje door de wijk.

Woonpalet neemt haar verantwoordelijkheid in deze. De woonconsulenten zijn zichtbaar aanwezig, gezamenlijk met de gemeente worden de wijken gecontroleerd en jaarlijks vindt er een tuinwedstrijd plaats (m.u.v. 2021 vanwege Corona). Ook wordt er samengewerkt met o.a. Stichting Welzijn Zeewolde, firma Donkergroen en Just Motivate om huurders te ondersteunen bij tuinonderhoud. In 2019 werden in de wijk Noord schuttingen geplaatst.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 4: Verkoop woningen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonpalet dient woningen te verkopen om investeringsmiddelen voor nieuwbouw te verwerven en ten behoeve van onderhoud en verduurzaming van haar woningvoorraad.

Partijen hebben afspraken gemaakt over de aantallen te verkopen woningen en daarbij oog gehouden voor starters en mensen met een lager inkomen. Zo werd de verkoop aan zittende huurders bevorderd door hen de woning vrij op naam aan te bieden. Tijdens de visitatieperiode zijn er 71 woningen verkocht. De sociale woningvoorraad in Zeewolde bedraagt 21% terwijl het landelijk gewenste percentage 30% is. Dit is voor Woonpalet reden geweest de verkoop van woningen neerwaarts bij te stellen.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 5: Onderhoud en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

De gemeente en Woonpalet zien een gedeelde verantwoordelijkheid in de brede duurzaamheidsopgave. Ook zijn partijen zich ervan bewust dat de bewoners/huurders daarbij gestimuleerd dienen te worden. Woonpalet heeft zich gedurende de visitatieperiode actief opgesteld in de verduurzamingsopgave. Ook werd daarbij de samenwerking gezocht met externe partijen. Als voorbeeld kan in deze genoemd worden de samenwerking met coöperatie Zeewolde Zon gericht op het stimuleren van de inzet van zonnepanelen ten behoeve van stroomleverantie aan huurders. Ook werden er pilots uitgevoerd met het aanbrengen van pv-panelen en zonneboilers ter vervanging van cv-ketels en luchtwaterwarmtepompen. Met de gemeente wordt periodiek overlegd over de gezamenlijke inzet op duurzaamheid.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en geeft daarnaast een extra pluspunt vanwege de proactieve houding die Woonpalet op dit terrein inneemt wat leidt tot een energie-index die bijzonder goed is: >90% kent een label A of B.

Thema 6: Wonen en zorg

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Binnen het thema Wonen en zorg werken de gemeente en Woonpalet aan de gedeelde verantwoordelijkheid op het terrein van de aanpak van de vergrijzing, de vermaatschappelijking van de zorg en de ondersteuning van mensen met zorgvragen. De gemeente is in deze regievoerder.

Woonpalet neemt een proactieve en signalerende rol vanuit haar kennis en betrokkenheid op woning- en huurdersniveau (achter de voordeur). Met maatschappelijke partners wordt samengewerkt bij sociale vraagstukken. Onder andere gericht op voorkoming van huisuitzetting bij huurschuld, toepassen huurverlaging bij schrijnende gevallen, inzet buurtbemiddeling en bestrijding van woonoverlast.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren. Daarnaast geeft de visitatiecommissie een extra pluspunt omdat Woonpalet productief is in de nieuwbouw op het terrein van Wonen en zorg. In 2019 is begonnen met de bouw van appartementencomplex Gizeh in het centrum van Zeewolde. Gizeh bestaat uit 33 reguliere huurappartementen voor 55-plussers. Ook zijn er 16 zorgappartementen voor mensen met dementie waar zorgorganisatie Coloriet de zorg levert. Gizeh biedt zelfstandig wonen met voorzieningen en zorg vlakbij, tot zorgwoningen met 24-uurs toezicht en zorg. En dat in een aardgas loos en bijna CO@-neutraal gebouw, midden in Zeewolde.

Ook loopt er een project waarbij samen wordt gewerkt met GGZ-Centraal. Het betreft een project voor een tussenvoorziening zorg-wonen. Er is een projectgroep actief die bestaat uit medewerkers van GGZ-Centraal, de gemeente, Woonpalet en een makelaar. Dit is in de ogen van de commissie een mooi initiatief.

Thema 7: Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8

Partijen zien de nieuwbouw door Woonpalet als een bijdrage aan de afstemming van het woningbezit op de behoefte in de woningmarkt (zoals o.a. neergelegd in de gemeentelijke woonvisie). Naast reguliere woningbouw is er ook aandacht voor nieuwbouw ten behoeve van specifieke doelgroepen (o.a. zorgwoningen complex Gizeh, studio's met werkvoorziening in samenwerking met organisatie 's Heerenloo – zorg op maat voor mensen met een verstandelijke beperking).

Er wordt naar vermogen geïnvesteerd in de realisatie van nieuwbouw, waardoor elk jaar nieuwe woningen toegevoegd worden aan de voorraad. Hierbij wordt speciaal aandacht besteed aan de optimalisering van de functionaliteit van de woningen en de geschiktheid voor doelgroepen van beleid, zoals ouderen en zorgbehoevenden. In totaal werden er in de jaren 2018 t/m 2021 128 woningen opgeleverd. Ook werden er in 2020 18 woningen aangekocht van Mooiland (deze corporatie trekt zich terug uit het werkgebied van Woonpalet).

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren. Daarnaast geeft de visitatiecommissie een extra pluspunt: de nieuwbouw is niet eenzijdig maar zeer gevarieerd qua architectuur. Er worden zeer mooie woningen gebouwd. En er wordt in heel de gemeente gebouwd waardoor er een goede mix in de wijken is van koop en sociale huur. De wijken zijn daardoor divers en dat komt de leefbaarheid ten goede.

Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

Ondernemingsplan Dicht bij huis 2016-2018

Missie: “Wij willen goede huisvesting bieden aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft diverse groepen, met veel onderlinge overlap: mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, arbeidsmigranten en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, voor wie koop of particuliere huur (net) niet haalbaar is, zijn zeer welkom. Aan al deze groepen willen we de aandacht besteden die nodig is. Dat gaat soms verder dan alleen huisvesten: als we problemen constateren op buurt- of complexniveau pakken we daarin een actieve begeleidende rol, en indien nodig proberen we ook op individueel niveau mensen door te geleiden naar adequate ondersteuning. Het helpt hierbij dat we een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort: we kennen onze bewoners en stakeholders, we kennen de verschillende buurten, en kunnen onze inzet daarop afstemmen. Zo leveren we, waar nodig, mooi maatwerk.”

Woonpalet handelt betrouwbaar, betrokken en slagvaardig. Als speerpunten voor de activiteiten in de periode van het ondernemingsplan zijn benoemd:

- Betaalbaarheid (huurprijzen die passen bij de doelgroep);
- Vastgoed strategie met aangepast nieuwbouwprogramma (inclusief verduurzaming);
- Samenwerking met huurders (participatie) en stakeholders (participatie);
- Leefbaarheid (sociaal: zichtbaar zijn en signalen opvangen; fysiek in samenwerking met partners);
- Organisatieontwikkeling (o.a. uitwerking digitalisering en governance);
- Financieel gezond blijven (o.a. kostenbeheersing en -terugdringing).

Ondernemingsplan continu in beweging 2019-2021

Missie: “Wij willen goede huisvesting bieden aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft diverse groepen met veel onderlinge overlap: mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, arbeidsmigranten en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, voor wie koop of particuliere huur (net) niet haalbaar is, zijn zeer welkom. Voor al deze groepen willen we er zijn. Dat gaat soms verder dan alleen huisvesten: indien nodig pakken we bij problemen op buurt- of complexniveau een actieve begeleidende rol, en proberen we mensen door te geleiden naar juiste ondersteuning. Het helpt hierbij dat we een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort: we kennen onze bewoners en stakeholders, we kennen de verschillende buurten, en kunnen onze inzet daarop afstemmen. Zo leveren we, waar nodig, maatwerk.”

De koers van Woonpalet voor de ondernemingsplanperiode: duurzaam, betaalbaar, er bovenop. Als speerpunten voor de activiteiten in de periode van het ondernemingsplan zijn benoemd:

- Financiële continuïteit borgen (financieel gezond en in control zijn);
- Huren betaalbaar houden (voor alle doelgroepen);
- Nieuwbouw richten op klein en betaalbaar (rekening houdend met de doelstellingen uit de gemeentelijke woonvisie);
- Wonen voor ouderen (gebaseerd op de vergrijzing en zowel intramuraal als regulier);
- Veel inzet op duurzaamheid (in 2050 gemiddeld label A++);
- Sociale leefbaarheid, focus op samenwerking en proactieve houding (met partners sociaal cement in de samenleving);
- Fysieke leefbaarheid, beheer samen met de gemeente (als ook betrekken huurders hierbij);
- Samen met huurders en bewonersorganisaties (optimalisatie betrokkenheid huurders);
- Organisatieontwikkeling en governance (aandacht prudente bedrijfsvoering en integriteit).

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonpalet met een 8

Woonpalet heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de opgaven in het werkgebied.

Woonpalet is een relatief kleine corporatie met bijbehorende organisatie en aantal medewerkers. De corporatie richt zich geheel op de gemeente Zeewolde. Dat maakt het werk ook overzichtelijk. Men maakt goede prestatieafspraken met de gemeente en de huurdersorganisatie en is dankzij de focus op Zeewolde ook goed in staat om deze te realiseren. Het is een doelmatige en effectieve organisatie, met korte lijnen richting de huurders en samenwerkingspartners. De geringe omvang van de organisatie maakt de organisatie wel kwetsbaar en dat blijft een aandachtspunt. Samenwerking en een duidelijke en gerichte visie is van belang.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft daarnaast een extra pluspunt omdat de ambities ook de volgende aansprekende onderdelen bevat:

- Een versnelling van het realisatieproces van nieuwbouw in samenwerking met strategische partners;
- Het realiseren van betaalbare sociale huurwoningen, waaronder woningen specifiek voor ouderen. Hiermee wordt zeer gericht ingespeeld op een snelgroeiende vraag.
- Verdere verduurzaming van het woningbezit door middel van een planmatige complex gewijze aanpak, het stimuleren van het gebruik van zonnepanelen en voorbereidingen om de gasaansluitingen te vervangen door aansluitingen op een warmtenet;
- Initiëren van gezamenlijke inzet voor en met bewoners, op verbetering van de leefbaarheid door het stimuleren van en participeren in initiatieven die bijdragen aan de ontmoeting tussen bewoners, groei in de tuinen en een schone en veilige woonomgeving.

Dit zijn flinke ambities voor een relatief kleine corporatie met een beperkt aantal medewerkers. Het streven naar verbetering zit echter in het DNA van de medewerkers van Woonpalet.

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De organisatie heeft, ondanks de recente wisselingen van bestuur, de prestatieafspraken keurig gehaald.
- Woonpalet speelt met samenwerkingspartners goed in op de zorgvraag.

Verwonderpunten

- Het ontbreken van gezamenlijke prestatieafspraken tussen de gemeente, Woonpalet, huurders en de Alliantie voor de periode 2021-2025.

Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,6 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen. Hierbij telt de score voor de maatschappelijke prestaties voor 75% en de score voor de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling	7	
Thema 2: Huisvesting nieuwkomers	7	
Thema 3: Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid	7	
Thema 4: Verkoop woningen	7	
Thema 5: Onderhoud en duurzaamheid	8	
Thema 6: Wonen en zorg	8	
Thema 7: Nieuwbouw	8	
Oordeel	7,4	8
Gewogen oordeel	7,6	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken met de gemeente waarin de corporatie het grootste gedeelte van het bezit heeft.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen, of die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst met aantal verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

Onderdeel van de visitatiemethodiek 6.0 is ook dat de huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun opvattingen delen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van het proces dat leidt tot het maken van de prestatieafspraken. Voor de leesbaarheid van het rapport hebben wij er echter voor gekozen dit onderdeel al te benoemen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4, waar ook de beoordeling van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces is opgenomen.

Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt drie categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties en ketenpartners). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is vervolgens afgesproken met welke partijen een gesprek zal plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd worden. De belanghebbenden die een gesprek voeren met de visitatiecommissie, ontvangen ook een digitale enquête. In de bijlage is een exact overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld. Alle belanghebbenden die de digitale enquête hebben ontvangen, hebben hierbij een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

Daarnaast zijn in de enquête vragen opgenomen over de vraag of belanghebbenden wensen hebben ten aanzien van het nieuwe ondernemingsplan.

Bij Woonpalet hebben 25 mensen de enquête ingevuld en zijn er gesprekken geweest met 23 mensen van binnen en buiten de corporatie. Woonpalet heeft de commissie positief verrast met ongebruikelijke gesprekspartners, zoals bijv. huurders, niet zijnde officiële vertegenwoordigers, betrokken buitenstaanders als de VAC en mensen van de externe, maar vaste aannemer en een makelaar. Daarmee is een breed spectrum aan meningen over Woonpalet verkregen.

Belanghebbenden in het werkgebied

Woonpalet is werkzaam in de gemeente Zeewolde. Behalve met deze gemeente werkt Woonpalet samen met andere belanghebbenden in het werkgebied. Ook met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt kort een beeld van de gesprekspartners geschetst.

De gemeente Zeewolde

De gemeente Zeewolde is een van de zes gemeenten van de provincie Flevoland, die drooggelegd is in de jaren 60 van de 20^e eeuw. De gemeente heeft begin 2022 bijna 23.500 inwoners en heeft een landoppervlakte van 248,76 km². Zeewolde werd in 1984 een zelfstandige gemeente en is daarmee de jongste, niet door samenvoeging ontstane, gemeente van Nederland. Zeewolde is ruim van opzet en heeft het zijn dorpse karakter weten te behouden en behoort tot de dunst bevolkte gemeenten van Nederland. In 2018 is een meer partijen college gevormd met Leefbaar, Christen Unie, VVD en CDA (in volgorde van grootte). Uit het collegeprogramma spreekt de behoefte om het dorpse karakter en het prettige woonklimaat te behouden. Daarnaast wil men de voorloperspositie op het terrein van duurzaamheid en energietransitie behouden. Het college vindt het belangrijk dat de 1/3-verhouding tussen de verschillende (woning)prijsegmenten gehandhaafd blijft daar deze bijdraagt bij aan de leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving in Zeewolde. Om de sociale woningvoorraad op peil te houden bij de stijgende behoefte staat zij welwillend ten opzichte van initiatieven van andere corporaties, aldus het akkoord. In de visitatieperiode zijn er geen andere woningcorporaties actief geworden in Zeewolde. Het college ziet de diversiteit aan huizen graag nog groter en stimuleert nieuwe woonconcepten. Eind 2021 is het geplande grote datacentrum ongewis geworden, waardoor inzet op restwarmte daarvan twijfelachtig is geworden en de duurzaamheidsagenda op dit punt omgegooid dreigt te moeten worden. De gemeente Zeewolde heeft een samenwerkingsverband met Harderwijk en Ermelo, Meerinzicht. Dit is de uitvoeringsorganisatie voor o.a. de zorg, werk en inkomen, jeugdhulp en leerling zaken en op het gebied van bedrijfsvoering.

De huurders(vertegenwoordiging)

De huurder zijn vertegenwoordigd in HBZ, Huurdersbelangen Zeewolde. HBZ is in 2001 opgericht door Woonpalet en heeft tot doel de belangen van woningzoekenden en huurder bij Woonpalet en bij de gemeente te behartigen. HBZ is partij bij de prestatieafspraken die de gemeente maakt met Woonpalet. HBZ heeft 7 leden. Op de website van HBZ publiceert de HBZ ieder kwartaal een rapportage over wat ze hebben gedaan aan projecten en overleggen. Ze hebben regelmatig contact met collega-huurdersvertegenwoordigers, in het bijzonder met de Veluwe, en zijn actief in de Woonbond.

Er zijn bewonerscommissies bij complexen van meer dan 10 vhe. Daar heeft de commissie niet mee gesproken.

De visitatiecommissie heeft behalve met de officiële huurdersvertegenwoordigers ook gesproken met een aantal 'willekeurige' huurders.

Overige belanghebbenden

Zorg- en welzijnspartijen: Woonpalet werkt in Zeewolde samen met twee partijen uit het zorgdomein. Coloriet en GGZ-Centraal. Voor 2021 werd ook veel samengewerkt met Kwintes die actief is op gebied van de verslavingszorg. Vooral met Coloriet is een warme en intensieve samenwerking. Er zijn meerdere woonzorgcomplexen in samenspraak met Coloriet ontwikkeld, waarbij bewoners een naadloze overgang kunnen maken van zelfstandig wonen en huren (met zorg nabij) in de bovenverdiepingen naar intramuraal met Coloriet als huurder op de begane grond.

De samenwerking met GGZ-Centraal is van redelijk recente datum en behelst een project voor jongeren die de stap maken van beschermd wonen naar zelfstandig wonen, via tussen- en pauzewoningen. Woonpalet is met name bij het extramuraal gedeelte betrokken.

De commissie heeft met beide organisaties gesproken.

Collega corporaties: de Alliantie en Woningstichting Nijkerk. Deze corporaties zijn slechts heel bescheiden aanwezig in Zeewolde en zijn niet betrokken bij de algemene prestatieafspraken die de gemeente maakt met Woonpalet. Bijzonder detail is dat Woonpalet de woningen van de Alliantie voor hen exploiteert (toewijzing). De commissie heeft niet met hen gesproken. De enquête is ingevuld door collega-corporaties

uit naastgelegen steden. Daar is niet mee gesproken. Er is ook een makelaar uit Zeewolde, waarmee Woonpalet zakendoet, in de enquête meegenomen.

Ketenpartners en overige belanghebbenden: Bij de respondenten zitten ook vertegenwoordigers van de vaste aannemer van Woonpalet, en van Zeewolde Zon. Woonpalet heeft aan de wieg gestaan van de vereniging Zeewolde Zon en veel woningen van Woonpalet krijgen (zonne-) energie hiervan. De commissie heeft ook gesproken met de VAC, een vrijwilligersorganisatie die vanuit bewoners/gebruikersperspectief bouwprojecten bezoekt en inspecteert en suggesties voor verbeteringen doet.

Belanghebbenden over Woonpalet

Typering van Woonpalet

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonpalet in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven, gebaseerd op de antwoorden uit 25 ingevulde enquêtes. Woonpalet wordt daarin door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, makkelijk aanspreekbaar, klant/huudersgericht en met een jonge woningvoorraad. De gesprekken bevestigen dat beeld. Daarbij valt op dat de coöperatieve houding en de doe-mentaliteit zeer positief gewaardeerd worden. Er heerst een informele sfeer, veel is gebaseerd op vertrouwen en er is alom waardering voor de kwaliteit en verscheidenheid van de woningen die Woonpalet heeft neergezet. En er is geen twijfel aan de inzet van Woonpalet als *sociale* huisvester. Klein maar fijn, is het beeld.



De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woonpalet

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 8,3

De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van Woonpalet met een prachtige 8,3 gemiddeld. Bovengemiddeld scoren ze op nieuwbouw (8,8) en de verkoop van woningen scoort onder gemiddeld met 7,5. De huisvesting van reguliere woningzoekenden, wonen en zorg, fysieke en sociale leefbaarheid en huisvesting nieuwkomers krijgen (ongeveer) de gemiddelde score. Opvallend tevreden met Woonpalet zijn de zorg & welzijn partijen die gemiddeld boven de 9 komen (9,2). De gemeente waardeert het totaal aan prestaties van Woonpalet met gemiddeld 7,7 en scoort daarmee relatief laag, onder het gemiddelde. Opvallend aan deze score is dat de prestatieafspraken tussen gemeente en Woonpalet in het algemeen telkens gerealiseerd zijn. De huurders en collega's en 'overigen' zitten rond de gemiddelde -hogescore.

Thema 1: Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimte verdeling (8,5)

De belanghebbenden zijn allemaal dik tevreden met de wijze waarop Woonpalet, binnen de mogelijkheden die er zijn, invulling geeft aan dit thema. De zorgpartijen zijn het meest tevreden (10) wat in het licht van de gerealiseerde nieuwbouw voor senioren verklaarbaar is. De overige partijen scoren rond het gemiddelde. Enige zorg is er omdat de voorraad van Woonpalet vooral bestemd is voor gezinnen, terwijl er steeds meer 1 en 2 persoonshuishoudens komen.

Thema 2: Huisvesting nieuwkomers (8,4)

Twee groepen belanghebbenden hebben hier geen score gegeven, omdat ze er niet mee te maken hebben (w.o. zorgpartijen, overige huurders). De gemeente is te spreken over de oplossingsbereidheid van Woonpalet op dit dossier en heeft gemiddeld een 8,5 gegeven, iets boven het gemiddelde.

Thema 3: Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid (8,3)

Bij dit thema brengen de overige huurders en de zorgpartijen (met resp. 9,0, 8,0 en 9,0) het gemiddelde naar boven de 8. Voor bewoners telt bijv. dat er goede verlichting is en goed afsluitbare toegangen. Dat Woonpalet op dit voor huurders zo belangrijke thema een hoge waardering geven, is een mooi compliment. De gemeente (gemiddeld 7,8) waardeert de goede samenwerking en informatieoverdracht op dit domein bijv. als het gaat om aansluiting op onderhoudsprojecten openbare ruimte van de gemeente.

Thema 4: Verkoop woningen (7,5)

Met 7,5 is dit het door de belanghebbenden minst hoog gewaardeerde thema. Het is voorspelbaar dat de huurders verkoop met lede ogen aanzien (score 5,5), en ook vanuit de gemeente (7,0) wordt betreurd dat Woonpalet uit bedrijfsvoerings-overwegingen gedwongen is tot verkoop. Dit omdat het bestand sociale woningen in Zeewolde met 21% relatief laag is. De collega huisvester is met een 6 zuinig in zijn oordeel, de overige belanghebbenden vinden het beleid van Woonpalet op dit thema gemiddeld goed (8,5 gemiddeld).

Thema 5: Onderhoud en duurzaamheid (8,1)

De beoordeling van onderhoud en het beleid ten aanzien van duurzaamheid scoort redelijk gelijkmatig rond de 8 met een iets kritischer gemeente, die met een overigens nette 7,6, het laagste scoort. Er is van hen de aansporing om het thema beleidsmatig sterker te onderbouwen. De samenwerking wordt overigens ook hier positief gewaardeerd. Volgens belanghebbenden heeft Woonpalet ondanks zijn relatief jonge bezit, waarbij relatief duurzaam gebouwd is, toch aandacht voor verdere verduurzaming en isolatie.

Thema 6: Wonen en zorg (8,3)

Op het thema wonen en zorg wordt een mooie 8,3 gemiddeld gescoord. Hierin heeft de 10 van de zorg en welzijnspartners een flink aandeel gehad. De samenwerking rond de bouw van seniorentoren verklaart de tevredenheid met de prestaties op dit punt. De huurders geven een 7, met de aantekening dat het nu wel

hoger op de agenda staat, maar dat er nog veel te doen staat. De gemeentelijke geleding is ook tevreden over de voortgang, maar constateert dat er nog een gezamenlijke visie op wonen en zorg moet komen.

Thema 7: Nieuwbouw (8,8)

Dit is het hoogst scorende onderdeel, met onverdeelde tevredenheid bij alle partijen. Met name de collega's vinden dat Woonpalet het uitstekend doet. De andere belanghebbenden zijn meer dan tevreden met een gemiddelde van 9,0. De gemeentelijke respondenten scoren met een 8 het meest 'zuinig', maar zijn in hun toelichting even lovend en prijzen bijv. de duurzame bouw die goed is voor de portemonnee van de huurders.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,2

"Uiterst plezierig" is het samenvattende commentaar van belanghebbenden op dit onderdeel. Zowel over de relatie als over de communicatie zijn belanghebbenden zeer tevreden. Daar zit natuurlijk ook een verband tussen. Woonpalet communiceert open en is toegankelijk met veel oog voor de huurders. Dat komt in de algemene typering naar voren en wordt bevestigd in deze twee onderwerpen. De duidelijkheid van de communicatie wordt geprezen alsook de korte lijnen. Een aandachtspunt in de communicatie komt vanuit de huurders en betreft de communicatie over afhandeling van reparatieverzoeken. Daartegenover staan de officiële huurdervertegenwoordigers die zeer tevreden zijn. Samen leidt dat tot een relatief bescheiden 8,2.

De visitatiecommissie heeft aan de belanghebbenden gevraagd op welke manier de relatie met Woonpalet verbeterd zou kunnen worden. Uit de antwoorden is vervolgens de onderstaande woordwolk ontstaan:



Het is opvallend dat bij Woonpalet zeer hoge cijfers en een grote tevredenheid over communicatie en relatie toch zoveel verbeterpunten worden aangedragen. In de gesprekken is dat beeld bevestigd: partijen zijn heel erg tevreden over Woonpalet in het algemeen. Maar omdat partijen graag met elkaar meedenken zijn er, als je ernaar vraagt, natuurlijk altijd punten van verbetering, die ook sterk samenhangen met de betreffende respondent (bijv. onderhoud bij huurders en het de randen van de regelgeving opzoeken bij zorgpartijen) maar die het algemene positieve oordeel over Woonpalet niet veranderen. Woonpalet krijgt dan ook op alle vragen voor tips en suggesties, ook de hierna volgende veel antwoorden. Het feit dat er geen door velen gedane zelfde suggesties gedaan worden, duidt op nogal zegspartij gebonden wensen en niet op breed ervaren omissies of gebreken bij Woonpalet

Na de antwoorden van de respondenten over de relatie, die in een flink aantal gevallen ook de communicatie betreffen heeft de vervolgvraag van de commissie naar verbeteringen, expliciet ten aanzien van de communicatie niet zo veel extra verbeterpunten opgeleverd, zoals blijkt uit woordwolk hieronder.

Voor ons als lokale corporatie de contacten met collega-corporatie onderhouden
jaarplan van activiteiten maken en met HBZ overleggen
tevreden
op de hoogte houden van en betrokken worden bij ontwikkelingen rondom bijv. de bouw van woonzorgcomplexen

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,9

In het algemeen zijn de belanghebbenden goed te spreken over de invloed op het beleid van Woonpalet. Gemiddeld wordt bijna een 8 gegeven, waarbij de huurdersvertegenwoordigers bovengemiddeld tevreden zijn en zij prijzen de korte lijnen binnen en het samen op denken met de organisatie. De gemeentelijke geleding scoort wat onder het gemiddelde (7,2) maar constateert ook dat de prestatieafspraken en de zaakgerichte gesprekken over onderwerpen waarin men raakvlakken heeft in goed overleg gebeuren. Hoewel de tevredenheid hoog is, zijn er suggesties gedaan door belanghebbenden over hoe de invloed op het beleid beter zou kunnen worden gerealiseerd en op welke onderwerpen zij (meer) invloed zouden willen hebben. De gegeven antwoorden zijn in de onderstaande woordwolken weergegeven.

Verbetermogelijkheden:

geen standaardwoningen
eigen ambitie formuleren
verhuurbaarheid van innovatieve woonprojecten
snellere beslissingen door RvC
helderheid over verduurzaming
formatie op onderwerp borgen
investeren in nieuwbouw
samen optrekken in bewonerscommunicatie over verduurzaming / energietransitie
kennisdeling bevorderen
afhandeling van klachten
regelmatische gesprekken marktpartijen
nieuwsbrief voor stakeholders
rond beschermd wonen & veiligheid intensiever samenwerken
daag je stakeholders uit

Onderwerpen waarop invloed gewenst is:



Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

Woonpalet scoort gemiddeld een 8,1 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (8,2), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie (8,2) en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (7,9). In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals al aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête. In de categorie huurders zitten de scores van de officiële huurderorganisatie en die van de 'gewone' huurders. Bij de overige belanghebbenden zitten alle overige respondenten en gesprekspartners, natuurlijk met uitzondering van de gemeentelijke waarderingen.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling	8,5	8,0	9,0	8,5
	Thema 2: Huisvesting nieuwkomers	8,0	8,5	8,4	8,3
	Thema 3: Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid	8,5	7,6	8,5	8,2
	Thema 4: Verkoop woningen	7,8	7,0	7,6	7,5
	Thema 5: Onderhoud en duurzaamheid	8,5	7,6	8,3	8,1
	Thema 6: Wonen en zorg	8,0	7,3	8,9	8,1
	Thema 7: Nieuwbouw	9,0	8,0	9,3	8,7
	Gemiddelde	8,3	7,7	8,6	8,2
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,8	7,9	8,9	8,2
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,5	7,2	8,1	7,9

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Woonpalet. Een deel van deze verbeterpunten zijn op het gebied van invloed op beleid en de relatie en wijze van communicatie met Woonpalet al weergegeven in de bovenstaande woordwolken. Naast deze verbeterpunten worden hieronder nog aanvullende verbeterpunten benoemd. Deze punten zijn samengebondeld en worden per categorie belanghebbende hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Zorg dat de nieuwe bestuurder goede voelsprietten naar buiten heeft
- Er moet nu snel een woonzorgvisie komen

Huurders

- Zet in op differentiatie naar huishoudens

Overige belanghebbenden

- Iets minder toegeeflijk zijn naar huurders, niet alle reparaties zijn spoed
- Let op wijze van communicatie naar oudere, minder computervaardige, mensen
- Minder reageren, meer acteren
- Planmatiger, beter georganiseerd, onderhoud
- Rust in de organisatie
- Trek meer op met partijen in het Flevolandse
- Zoek als nieuwe bestuurder directeur iemand die de boel, i.h.b. het MT, bij elkaar houdt
- Ga eens de samenwerking aan met private ontwikkelaars
- Waak tegen (te veel) standaardisatie in huizen, geen zogenoemde Heijmanshuizen

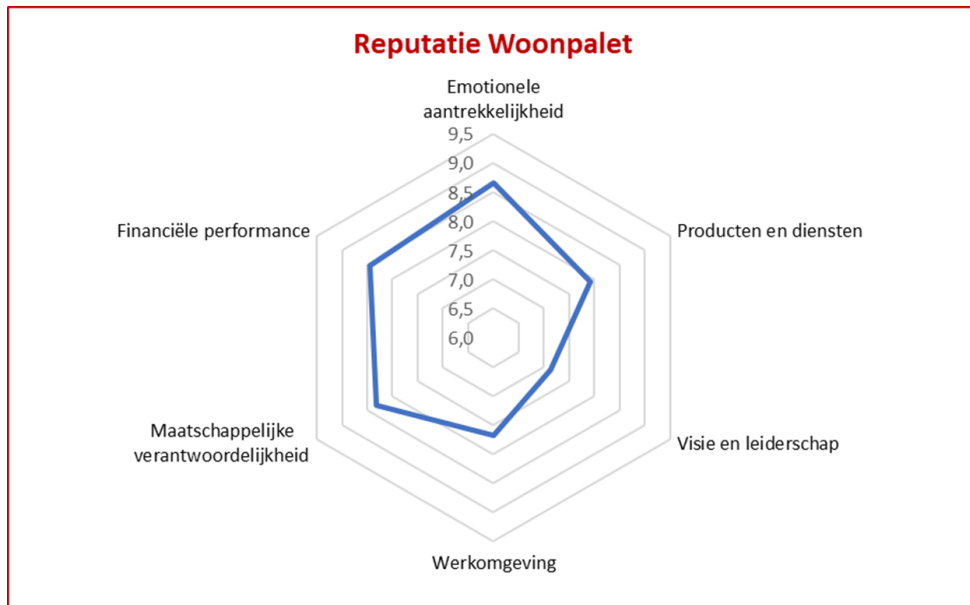
De reputatie van Woonpalet

In de digitale enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het zogenaamde Reputation Quotiënt Model. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de standaard visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woonpalet. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woonpalet scoort gemiddeld een mooie 8,0 voor haar reputatie. Hoger van gemiddeld scoren de dimensies emotionele aantrekkelijkheid (8,7), maatschappelijke verantwoordelijkheid (8,3) en financiële performance (8,5). De producten en diensten scoren rond het gemiddelde (7,9) en werkomgeving blijft iets ook iets 'achter'. (7,7). Visie en leiderschap scoort duidelijk onder gemiddeld (7,1)

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model is opgebouwd.

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonpalet combineert 'dorps' gedrag (vertrouwen geven, informeel, nabij) met state of the art (duurzaam, gevarieerd) bouwen
- Bereidheid tot reflectie en leren, o.m. blijkt uit de brede kring die uitgenodigd is om hun oordeel te geven
- Dienstbare houding naar huurders en partners
- Ze gaan een duurzame relatie aan met hun stakeholders
- Een groot hart voor de mensen die het zelf niet kunnen regelen

Verwonderpunten

- Dat er geen goed opvolgsysteem is bij reparaties
- Dat de organisatie bescheidener is dan hun prestaties rechtvaardigen

Nieuwe ondernemingsplan van Woonpalet

Woonpalet heeft de visitatieperiode gevraagd om tijdens de visitatie ook aandacht te besteden aan de wensen ten aanzien van het nieuw op te stellen ondernemingsplan van Woonpalet. De commissie heeft daartoe enkele vragen, in overleg met Woonpalet, opgenomen in de enquête en ook in de gesprekken is aandacht gegeven aan dit onderwerp. De volgende onderwerpen zijn aan de orde gesteld:

- Wat had Woonpalet in de afgelopen jaren beter kunnen doen
- Prioritering van de programmalijnen van de woon- en bouwagenda
- Welke rol zien partners voor zichzelf bij realisatie van de programmalijnen
- Wat zou Woonpalet minder moeten doen

Wat had Woonpalet in de afgelopen jaren beter kunnen doen

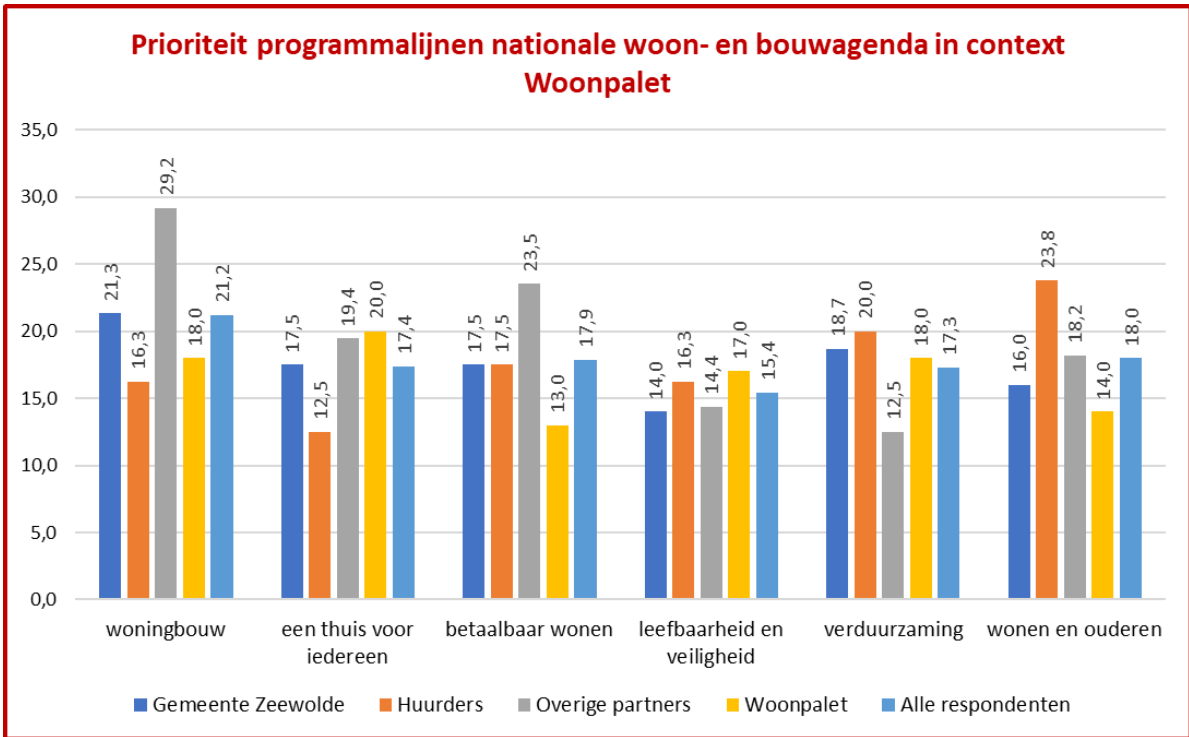
In onderstaande woordwolk is weergegeven wat volgens de partners van Woonpalet in de afgelopen jaren beter had kunnen doen.



Zoals uit de woordwolk blijkt wordt een diversiteit aan onderwerpen genoemd, waarbij meer inzet op nieuwbouw het vaakst wordt genoemd.

Prioritering programmalijnen woon- en bouwagenda

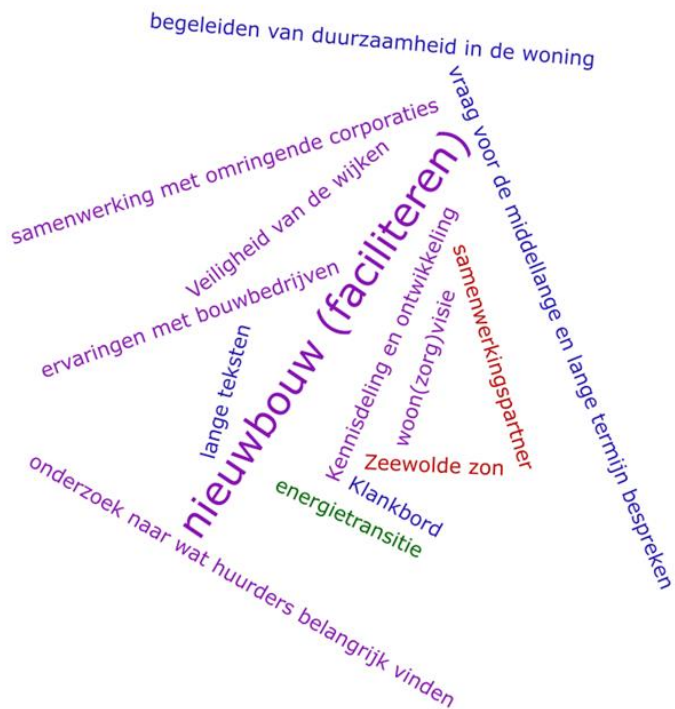
Er is aan de respondenten gevraagd om 100 punten te verdelen over de zes programmalijnen uit de woon- en bouwagenda. Meer punten toedelen betekent daarbij dat deze programmalijn een hogere prioriteit moet krijgen. Hierbij gaat het om het stellen van prioriteiten in de context van het werkgebied van Woonpalet. Hierbij hebben ook medewerkers van Woonpalet deze vraag beantwoord. Onderstaande grafiek geeft het gemiddelde aantal punten aan dat is gegeven voor de verschillende programmalijnen door verschillende groepen respondenten. Ook is het gemiddelde van alle respondenten weergegeven.



De hoogste prioriteit wordt gegeven aan de nieuwbouw, waarbij echter de huurders en Woonpalet een lager oordeel geven. De huurders geven de hoogste prioriteit aan wonen en ouderen, terwijl Woonpalet de hoogste prioriteit geeft aan een thuis voor iedereen. De overige partners geven de laagste prioriteit aan verduurzaming. Gemiddeld krijgt leefbaarheid en veiligheid de laagste prioriteit toegekend.

Rol partners bij realisatie programmalijnen

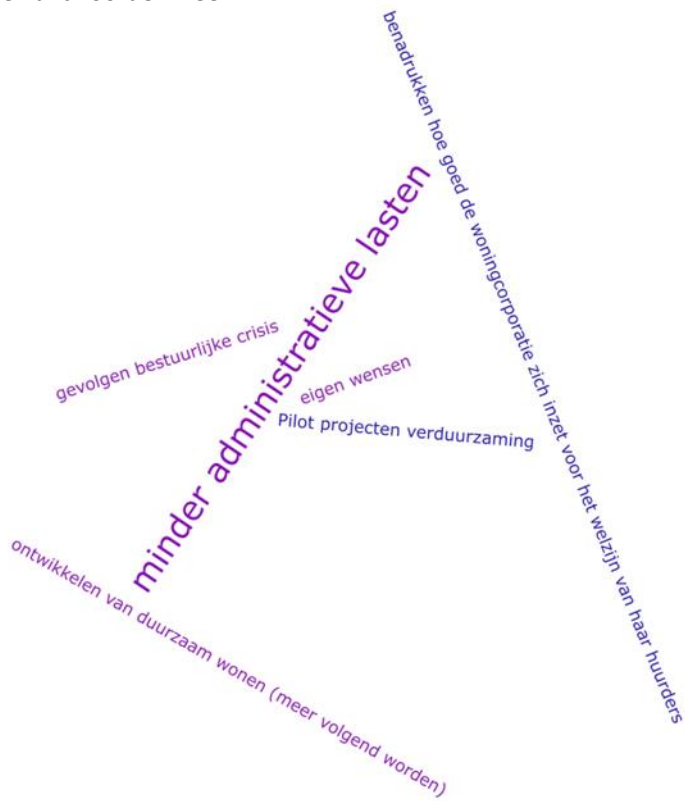
Onderstaande woordwolk geeft weer welke rol partners van Woonpalet voor zichzelf hebben aangegeven in de realisatie van de programmalijnen.



Het (faciliteren) van nieuwbouw is het vaakst genoemd als rol van een partner. Daarnaast worden uiteenlopende andere bijdrages genoemd.

Wat zou Woonpalet minder moeten doen

Tot slot is gevraagd wat Woonpalet juist minder zou moeten doen. Onderstaande woordwolk geeft de gegeven antwoorden weer.



Het vaakst wordt genoemd dat Woonpalet minder bezig zou moeten zijn met administratieve lasten.

4 Presteren naar vermogen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woonpalet voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

4.1 Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De wereld waarin corporaties opereren, is vooral voor de visitatieperiode fors gewijzigd. Een toename van de regeldruk was het gevolg. De visitatieperiode werd daarnaast ook gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en het aangepaste belastingregime. Zo is gedurende de visitatieperiode door Woonpalet ruim € 6 miljoen aan Verhuurderheffing afgedragen. Met de voorgenomen afschaffing van de Verhuurderheffing kan de investeringsruimte in principe na 2023 weer toenemen.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in 2018 en 2019 geen aanleiding Woonpalet integraal te onderzoeken. De interne beheersing en risicobeheersing waren in 2018 van voldoende niveau en de opzet van het intern toezicht voldeed. Woonpalet had in termen van de Aw een “stevige bestuurder”, die tegenkracht vraagt. In 2020 constateerde de Aw een fout in de dVi en vraagt verbetering van de interne beheersing. In 2021 constateerde de AW dat de zienswijze voor herbenoeming van een lid van de RvC niet tijdig was aangevraagd en de Aw legde een interventie op. De Aw vraagt een plan van aanpak voor een volledige risico-inventarisatie, -strategie en -analyses en een plan van aanpak voor het verbeteren van de opzet en werking van het intern toezicht. Dit wordt de onderlegger voor de governance-inspectie van mei 2022 maar valt na de visitatieperiode.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) constateerde ultimo 2018 dat Woonpalet bezig was met een nieuw Ondernemingsplan en SVB, meer zou gaan investeren en voortgaat met het aflossen van de leningen. Het bezit heeft een hoge kwaliteit, maar zal verouderen. In 2019 zag het WSW een verbetering van het risicoprofiel door de jaarlijkse aflossing, maar een beperkte onderbouwing, kwantificering en meetbaarheid in Ondernemingsplan en SVB. In 2020 waarschuwde het WSW voor overliquiditeit. Woonpalet heeft haar vastgoedstrategie geactualiseerd met aansluiting op de ambitie van de gemeente en overwoog het verminderen van de verkopen vanwege de overliquiditeit. In 2021 was het risicoprofiel onveranderd laag, maar bewoog naar het midden. Het WSW constateerde een behoorlijke druk door het externe toezicht om te komen tot een plan van aanpak voor het intern toezicht en risicomanagement. Woonpalet heeft haar belangrijkste risico's in beeld gebracht in de zgn. Risicokaart. Deze omvat ruim 20 geïdentificeerde risico's met doelstelling, beschrijving en beheersingsmaatregelen. De risicokaart wordt jaarlijks met de raad van commissarissen besproken.

In 2020 constateerde de accountant dat de interne beheersing van de processen voor de jaarafsluiting goed en passend zijn bij de aard en omvang van de organisatie. Woonpalet beschikt over een gezonde financiële basis. De jaarlijkse Aedes benchmark levert onder meer inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Woonpalet is door Aedes ingedeeld in grootteklasse XS (mall): 1.001-2.500 verhuur-eenheden. Bij de bedrijfslasten werd een score B ontvangen, binnen het gemiddelde van de referentiegroep. Voor zowel onderhoud/ verbetering als de duurzaamheid ontbreekt de score. In 2012 is al het gemiddelde e-label B gerealiseerd, in 2019 een A met een EI= 1,18. Het onderhoud valt met € 1.780/vhe binnen het gemiddelde van de referentiegroep.

Voor de visitatiecommissie was het opvallend dat de toonzetting van de brieven van Aw en WSW aan het eind van de visitatieperiode veranderde. Dat lag deels aan een weinig gelukkige ommissie zoals het niet tijdig indienen van een zienswijze op herbenoeming van een lid van de raad van commissarissen, een fout in de dVi en de discussie over de combinatie van bestuursfuncties bij Woonpalet en Zeewolde Zon. Maar de

prestatieafspraken werden gehaald, de organisatie presteerde goed op volkshuisvestelijk gebied en de belanghebbenden waren tevreden. Dat alles werd in 2021 gevolgd door een benoeming en vertrek van een bestuurder, waardoor in de visitatieperiode gewerkt werd met een interim bestuurder. De visitatiecommissie hoop dat Woonpalet weer snel in normale verhoudingen komt met Aw en WSW. Organisatie en managementteam verdienen compliment dat het werk gewoon door kon gaan.

4.2 Een nadere analyse van de variabelen

Uit de balans bij jaarverslag 2020 volgt een marktwaarde van € 325 miljoen en een beleidswaarde van € 166 miljoen, 51% van de marktwaarde. De maatschappelijke bestemming (de zgn. waterval) is het verschil tussen beide van € 159 miljoen. De inzet voor betaalbaarheid bedraagt € 154 miljoen, bijna 100% binnen de bestemming. Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele ratio's met elkaar te vergelijken. De ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. De normen zijn in 2020 geactualiseerd: enkele ratio's zijn toegevoegd en de normen voor de solvabiliteit en Loan to Value (LtV) zijn verruimd.

Prestatievelden	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	39	43	43	45
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,90	1,86	1,77	1,61
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	59	58	57	54

Bron: de jaarverslagen 2018/2019/2020/2021. Ratio's op beleidswaarde. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen en de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde.

Uit de tabel komt naar voren dat Woonpalet in de visitatieperiode een ruime financiële positie kende, mede dankzij de ruimere normen Aw/WSW en met een lichte verzwakking van de ICR. Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2018 tot en met 2021 weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de Prognose informatie (dPi) voor de jaren 2018 - 2025. In de volgende tabel zijn de voornemens opgenomen.

Woonpalet voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw In vhe	Verbetering In € mln.	Gemiddelde huurverhoging in %%
2018-2022	115	2,3	
2019-2023	129	3,5	
2020-2024	163	4,58	
2021-2025	166	5,13	

N.B. de huurverhoging is de reguliere, exclusief de harmonisatie, opgave Woonpalet.

Uit de tabel komt naar voren dat Woonpalet voornemens is toenemende investeringen te realiseren in zowel de nieuwbouw als de verbetering. Dat werd bevestigd in de gesprekken met de visitatiecommissie.

IBW Woonpalet in miljoenen €, gemeente Zeewolde			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2018-2022	39,9	35,6	1,4
2019-2023	35,4	30,4	1,3
2020-2024	54,8	44,5	1,35
2021-2025	60,0	48,0	1,91

Uit de IBW-tabel komt een toenemende bestedingsruimte naar voren, die mede toegeschreven kan worden aan de verruiming van de normen Aw/WSW in 2020.

4.3 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Woonpalet de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpalet verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Woonpalet aan het ijkpunt voor een 6.

Het in 2018 vastgestelde Ondernemingsplan 2019 - 2021 “Continu in beweging” leverde de strategie op voor activiteiten in de visitatieperiode. Het plan is tot stand gekomen in overleg met een zeer groot aantal in- en externe belanghouders uit diverse hoeken van de samenleving. Het plan is een voortzetting van de koers, die de jaren daarvoor was doorontwikkeld. Woonpalet noemt zichzelf klein, maar niet-kwetsbaar en richt zich uitsluitend op de gemeente Zeewolde. In de periode 2017 - 2018 is de nieuwbouw in een versnelling gekomen: het accent ligt daarna op klein en betaalbaar om de bevolkingsgroei en vergrijzing op te vangen. Door de “jonge leeftijd” van Flevoland is de woningvoorraad van een relatief hoog niveau: in 2012 werd al het gemiddeld e-label B bereikt. Grootschalige renovatie met isolatie van de buitenschil is vrijwel niet aan de orde. Via de zonnepanelen van de coöperatieve vereniging Zeewolde Zon en het combineren van groot onderhoud met ketelvervanging en warmtepompen verduurzaamt Woonpalet al haar woningen op weg naar 2050. Woonpalet noemt betaalbaarheid essentieel: bij maatregelen voor duurzaamheid vraagt Woonpalet de helft van de energiewinst als financiële bijdrage van de huurders. Woonpalet maximeert de huur en treft maatregelen bij een inkomensval en/of betalingsproblemen. In het ondernemingsplan laten de ratio's ICR en LtV een verdere versterking zien in de planperiode ondanks de last van de Verhuurderheffing, de VPB en andere heffingen, die ongeveer 21% van de huurinkomsten bedragen. In 2021 is gestart met een nieuw ondernemingsplan met opnieuw et betrekken van externen bij de input voor dat plan. Door de ontwikkelingen rond benoemen en vertrek van een bestuurder is invoering in 2021 vertraagd en worden de uitkomsten van de visitatie betrokken bij het in 2022 vast te stellen plan.

Woonpalet legt de nadruk op de bouw, de koop en verkoop, de renovatie van het binnenwerk, de verduurzaming, de samenwerking met de Woningstichting Nijkerk en het telefonisch contact met de huurders. Uit de toename van de ingeschreven woningzoekenden komt de groei in de markt naar voren, waarbij 86% van de ingeschrevenen één- en tweepersoonshuishoudens zijn. De oplevering van de nieuwbouw heeft in 2020 een kleine verhuisgolf teweeggebracht. Woonpalet is trots op haar slanke en efficiënte organisatie. Ondanks Corona zijn de onderhouds- en nieuwbouwprojecten door gegaan. Gelet op de financiële ratio's is besloten “om een tandje bij te zetten” bij de nieuwbouw en daarnaast de verkoopaantallen te verlagen. De gemiddelde huursomstijging was in 2020 2,54%, inclusief de harmonisatie, onder de maximale 2,6%. Alhoewel Woonpalet zich binnen haar grootteklasse in de middenmoot van de bedrijfslasten/vhe beweegt, heeft zij een hoger aantal vhe/fte, waaruit een gemiddeld efficiëntere werkorganisatie wordt geclaimd.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet periodiek is herijkt vanwege woningmarktomstandigheden: in de ondernemingsplannen 2016/2018, 2019/2021 en 2022/2024, met daarbij ook de inbreng van vele belanghouders;
- De mate van verhogen van het beschikbare vermogen door de verkoop van woningen en de inzet van/voor een klein werkapparaat;
- De keuze voor investeren in de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid met gedeeltelijke doorbelasting aan de huurders;
- De versnelling in de nieuwbouw;
- De heldere visie op de inzet van het vermogen en de wijze van toetsing op effecten te meten;
- De samenwerking met derden en collega corporaties om haar vermogen in te zetten;
- De overname van woningbezit van collega Mooiland.

4.4 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De omvang is geen belemmering voor toch duidelijke en aansprekende resultaten.

Verwonderpunten

- De interactie tussen Woonpalet en de Aw en het WSW en de daarbij in correspondentie gehanteerde toonzetting.

5 Governance

Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

Korte beschrijving governance-structuur

Woonpalet wordt geleid door een eenhoofdige raad van bestuur.

De bestuurder wordt ondersteund door een managementteam bestaande uit 4 leden (manager Vastgoed, manager Wonen, manager Bedrijfsvoering en medewerker Beleid en Communicatie).

Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen die bestaat uit een voorzitter en vier leden (tijdens de visitatie waren dat de voorzitter en drie leden en liep er een wervingsprocedure voor een lid). In de visitatieperiode is de arbeidsovereenkomst met de bestuurder die in begin 2021 is aangenomen, eind 2021 beëindigd. De rol van bestuurder is voor een korte periode overgenomen door de manager Wonen. Begin 2022 is een interim bestuurder aangesteld.

In de visitatieperiode is de voorzitter van de raad van commissarissen teruggetreden (einde 2^e termijn). Hij is opgevolgd door een lid van de raad. Een ander lid heeft zich vlak voor haar herbenoeming teruggetrokken en nog twee leden zijn ook teruggetreden (einde 2^e termijn). In de afgelopen twee jaar zijn er drie nieuwe leden van de raad benoemd. Binnenkort is de wervingsprocedure voor het vierde lid afgerond en volgt de benoeming. Tijdens de visitatie werd voor twee nieuwe leden geworven vanwege het aftreden van de voorzitter later in 2022.

De huurders zijn formeel vertegenwoordigd in de HBZ.

Als lid van Aedes en de VTW is en voelt Woonpalet zich verbonden aan de Governance Code.

Relevante ontwikkelingen

Het aantal medewerkers binnen de organisatie is beperkt en dat maakt in een tijd waarin veel gevraagd wordt van formele vastlegging van zaken en een nadruk op procedures, de organisatie kwetsbaar. En dat heeft zijn weerslag op een raad van commissarissen. De samenwerking tussen raad, bestuur en organisatie had in het eerste deel van de visitatieperiode beter gekund. De raad had toen meer tegenkracht kunnen bieden en meer informatie moeten ophalen bij het bestuur en organisatie. Daarbij is een aantal zaken niet goed gegaan. Onder andere het niet goed invullen van de dVI, het niet tijdig aanvragen van een zienswijze bij herbenoeming van een lid van de raad en een discussie rondom WNT-beloningsafspraken zijn voor de Autoriteit woningcorporaties (Aw) aanleiding geweest om toezichtafspraken te maken die moeten leiden tot verbetering op de gebieden governance en risicomanagement. De raad van commissarissen is tijdens het 1^e gedeelte van de visitatieperiode zoekende geweest naar concrete oplossingen.

In de 2^e helft van de visitatieperiode zijn er drie nieuwe leden aangetreden en is een vierde aanstaande. De hernieuwde raad pakt de zaken beter aan. Er worden concrete stappen gezet die leiden tot een zorgvuldiger ingebed risicomanagement en de voorbereiding en de informatieversterving door de organisatie en bestuur aan de raad zijn sterk verbeterd en dat heeft een betere besluitvorming als gevolg. Daarbij wordt er onderzocht of er ondersteuning moet komen door een bestuurssecretaris en een controller. Daar wordt op korte termijn een beslissing over genomen (eventueel in samenwerking met

andere corporaties). De “nieuwe” raad pakt zijn taken en verantwoordelijkheden serieus op. Er worden externe begeleiders betrokken bij de jaarlijkse zelfevaluatie en er zijn twee leden gestart met de opleiding “commissaris Publieke Sector” bij Erly. Mede naar aanleiding van de zelfevaluatie heeft de raad leren werken met simulaties en zijn thema’s geformuleerd waar hij meer aandacht aan wil besteden. Die komen successievelijk aan bod voorafgaand aan de reguliere vergaderingen. In de vergaderingen is veel aandacht voor een veilige omgeving waarin je “domme” vragen kunt stellen en er wordt na afloop gereflecteerd op hoe het die vergadering ging. De raad is bezig geweest met het aanbrengen van “nieuwe vanrails”.

De aangekondigde Governance-inspectie is in het voorjaar van 2022 geweest. Woonpalet heeft zich in het gesprek lerend opgesteld en aangegeven welke stappen ze al hebben gezet en gevraagd naar suggesties voor verbetering. Dat heeft in de relatie tot een andere, positievere, dynamiek van het gesprek geleid. De Aw is tevreden over de route die wordt gevolgd.

Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpalet heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Woonpalet heeft de lange termijnvisie door vertaald naar te monitoren doelen en activiteiten en kritische prestatie indicatoren. Deze zijn verzameld in de zgn.

Woonpaletmeter en vormen een onderdeel van de planning en control cyclus.

De Ondernemingsplannen 2016 - 2018 “Dicht bij huis” en 2019 - 2021 “Continu in beweging” zijn tot stand gekomen met de inbreng van vele belanghouders en leveren geen grote ommezwaai, wel andere accenten met de strategie op hoofdlijnen en zijn op onderdelen smart geformuleerd. Medio 2021 is Woonpalet gestart met de herijking van het Ondernemingsplan 2019 - 2021, mede onder externe begeleiding bij “het maakproces”. Het Ondernemingsplan 2019 - 2021 is uitgewerkt in de portefeuilleplannen, de thematische beleidsplannen, zoals het Huurbeleid en met name de jaarlijkse (meerjaren-)begroting en het jaarplan. De maatregelen in duurzaamheid en betaalbaarheid zijn financieel doorgerekend in de financiële ratio’s en hebben geleid tot “een tandje bij te zetten”. Het Strategisch Voorraadbeleid 2018 is in 2020 beknopt herijkt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft daarnaast een pluspunt vanwege de wijze waarop relevante ontwikkelingen en scenario’s zijn ontwikkeld en de toegespitst in op de lokale leefwereld van Zeewolde. De verankering kreeg een extra accent door de wijze waarop de raad van commissarissen en de organisatie vooral in de 2^e helft van de visitatieperiode zijn taken en verantwoordelijkheden heeft opgepakt. Dat leidde onder meer tot aanstelling en vroegtijdig vertrek van een bestuurder en daarmee een lastige periode voor de organisatie. Maar dat had geen invloed op de prestatieafspraken en de klantgerichtheid van de organisatie.

Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpalet volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Woonpalet hanteert de normen van Aw en WSW als uitgangspunt voor financiële sturing en verantwoording. Het rapportagesysteem bestaat uit de kwartaalrapportages. Deze bieden een overzicht van de gebeurtenissen en resultaten in de verslagperiode. Aan de hand van de thema’s “Financiële

continuïteit, De klant in beeld, Kwaliteit in wonen en Governance en Onze organisatie” wordt de voortgang beschreven die geboekt is en vormen een integrale benadering op volkshuisvestelijk, bedrijfsvoering en financieel gebied. De Woonpaletmeter met de prestatie indicatoren wordt als bijlage aan de rapportages toegevoegd en omvat de doelstelling, een toelichting over de stand van zaken en de Actor. De Ondernemings-, Portefeuille- en Jaarplannen, de (Meerjaren-)begrotingen en de kwartaalrapportages met de Woonpaletmeter vormen het monitoringsysteem voor het evalueren en bewaken van de strategie en planvorming op daadwerkelijke realisatie.

De corporatie stuurt adequaat bij door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen alsnog te realiseren aan de hand van de voornoemde kwartaalrapportages. Zoals het toevoegen van 91 woningen aan de verkoopvijver in 2019 ten gevolge van teruglopende verkopen en het aankopen van 18 woningen in het Centrum in 2020. De corporatie stuurt ook adequaat bij als doelen door exogene omstandigheden onhaalbaar blijken en deze tot een uitdagend/ realistisch niveau bij te stellen. Zoals de bijsturing als gevolg van de Coronaproblematiek in 2020 en 2021 met maatwerk in huurprijzen en regelingen bij betalingsproblemen. Gezien de druk op de woningmarkt is besloten om vanaf 2021 de verkoop te reduceren tot 10 per jaar.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft daarnaast een pluspunt vanwege de wijze waarop Woonpalet het monitor- en rapportagesysteem hanteert en bijstuurt. De vergaderingen van de raad van commissarissen worden goed voorbereid, onder andere met behulp van een voorvergadering van de raad waarin een goede afstemming plaatsvindt over de besproken onderwerpen en wie het onderwerp aansnijdt tijdens de vergadering. Op deze wijze kan men op zuivere en goed doordachte wijze besluiten om eventuele noodzakelijke bijsturing te doen zodat de maatschappelijke prestaties worden gerealiseerd.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7:

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7

Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe geeft de raad inhoud aan zijn maatschappelijke oriëntatie? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

De raad is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm. De raad van commissarissen heeft een goed contact met de huurdersorganisatie HBZ en ze houden elkaar op de hoogte van de ontwikkelingen. De raad heeft twee keer per jaar een overleg met de HBZ en de twee huurderscommissarissen hebben daarnaast nog twee keer extra overleg en woont ook af en toe een vergadering van de HBZ bij. Daarnaast is er ook af en toe informeel contact. De raad heeft een fietstocht langs het bezit gemaakt. Ze kennen het bezit en de staat daarvan en hebben een goed beeld van de ontwikkelingen die zich voordoen in Zeewolde. Een van de commissarissen is woonachtig in Zeewolde, de overige leden wonen/werken in de nabijheid. Er is niet direct contact tussen de raad en het college van B&W, maar hij volgt de contacten die de bestuurder en ook vooral de manager Wonen met de gemeente heeft, op de voet. De raad wordt ook al vroeg in het proces van het maken van de prestatieafspraken betrokken en geïnformeerd. Bij het maken van het nieuwe ondernemingsplan worden ook de stakeholders goed bij betrokken. De raad heeft een gedeelde visie op sturing en toezicht. Daarnaast houdt hij themabesprekingen over voor Woonpalet en de lokale woningmarkt van belang zijnde zaken.

Alle partijen die met Woonpalet moeten samenwerken om de maatschappelijke prestaties te realiseren, geven uitzonderlijk hoge cijfers aan de samenwerking, de onderlinge communicatie en het opvolgen van afspraken. Dit geldt voor alle (maatschappelijke) samenwerkingspartners als de huurdersorganisatie, de gemeente, de zorgorganisaties Coloriet en de GGZ en de collega corporaties. Dit heeft als gevolg dat de hele organisatie (van medewerkers tot en met de raad) zeer goed betrokken is bij de maatschappelijke ontwikkelingen die zich afspelen in de gemeente Zeewolde en men ook een scherp oog heeft voor wat zich de komende 5 tot 10 jaar gaat voordoen. Kijkend ook naar de landelijke ontwikkelingen zal Zeewolde waarschijnlijk flink gaan groeien en dat zal terugkomen in het nieuwe ondernemingsplan. Daarnaast heeft de raad zijn besluitvormingsproces sterk verbeterd. Er wordt ruim van tevoren informatie opgehaald bij de verschillende afdelingen van de organisatie. Dat alles maakte dat de visitatiecommissie een pluspunt heeft toegekend.

Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Ook wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Woonpalet zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De corporatie onderhoudt actief de relatie met haar belanghebbenden en houdt belanghebbenden goed op de hoogte bij de ontwikkeling en realisatie van projecten en de alledaagse werkzaamheden van de corporatie. Er is een goed contact met de gemeente, de zorgpartij Coloriet, de GGZ en zeker ook met de huurders (bewonersorganisaties) en de huurdersorganisatie HBZ. Woonpalet is open over haar beleid en verantwoordt zich op een toegankelijke manier over de gemaakte keuzes. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De belanghebbenden zoals de gemeente, de huurdersorganisatie, de zorgpartij Coloriet, de GGZ en overige belanghebbende zijn zeer tevreden over de samenwerking met Woonpalet en over de hun invloed op beleid en de wijze van communiceren.
- De continuïteit van de legitimatie en de kwaliteit van de contacten met belanghebbenden, wat vooral toe te schrijven is aan de manager Wonen en de medewerker Beleid en communicatie.

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Het jaarverslag van Woonpalet is een compleet en informatief document dat ingaat op de voorgenomen en gerealiseerde activiteiten, doelstellingen en verantwoording over afwijkingen. De corporatie is transparant in het jaarverslag. Het jaarverslag geeft daarmee een samenhangend beeld van de prestaties van Woonpalet aangevuld met een zeer uitgebreide lijst van relevante verantwoordingsdocumenten op de website maakt dit dat alle benodigde verantwoordingsinformatie toegankelijk is gemaakt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een extra pluspunt vanwege het totale verantwoordingspalet op de website van Woonpalet. Daar zijn de jaarverslagen, het jaarplan 2022, de prestatieafspraken 2022-2025 en alle documenten aangaande Bestuur en Toezicht goed op te vinden.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- In de 2^e helft van de visitatieperiode is de raad van commissarissen voor een groot deel vernieuwd. Het is goed om te constateren dat de raad in de 2^e helft van de visitatieperiode zijn taken en verantwoordelijkheden goed oppakt en dat hij duidelijk groeit in zijn rol.

Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	7
Externe legitimatie en verantwoording	7
Oordeel Governance	7

6 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

Positionpaper



Position paper visitatie

Missie en visie Stichting Woonpalet Zeewolde

Onze missie is om goede huisvesting te bieden aan mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. Onze focus ligt op het bouwen en exploiteren van betaalbare woningen in leefbare wijken. Onze kernwaarden zijn betrokken, betrouwbaar en slagvaardig.

In de eerste plaats richten we ons op de huisvesting van huishoudens met lagere inkomens en kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking, ouderen, statushouders en urgenten. Voor deze doelgroepen houden we voldoende betaalbare woningen toegankelijk. Door lokaal zichtbaar te zijn, te investeren in het blijven kennen van de wijken, de straten en de huurders, maken we onze rol als dé woningcorporatie van Zeewolde waar.

Waar de corporatie nu staat en wat we willen bereiken

Woonpalet is een kleine corporatie, in 2021 leverden we onze 2.000ste woning op. Ondanks de relatief geringe omvang bouwt Woonpalet zowel letterlijk als figuurlijk gestaag door. Woonpalet is financieel gezond.

De dienstverlening aan onze huurders en woningzoekenden wordt hoog gewaardeerd, zo behaalden wij in het recentelijke KWH-onderzoek naar algemene dienstverlening onder 161 woningcorporaties een mooie negende plaats in de top 10 van beste woningcorporaties. De relatie met onze huurdersvereniging Huurdersbelangen Zeewolde (HBZ) is constructief en positief. Ook in de Aedes Benchmark van 2021 zien we op het onderdeel Huurdersoordeel een positief beeld, met als aandachtspunt het proces reparatieverzoeken. Door aanscherping van de afspraken met onze leveranciers zagen we eind 2021 in de KWH-meting gelukkig al direct weer een verbeterde score terug op dit onderdeel.

Woonpalet heeft 16 fte (2022) en is qua gemiddelde bedrijfslasten per vhe vergelijkbaar met andere corporaties van dezelfde omvang.

Woonpalet staat aan de vooravond van een nieuw ondernemingsplan. Ter voorbereiding hierop zijn eind 2021 gesprekken gevoerd met externe stakeholders en samenwerkingspartners over de rol en positie van Woonpalet in Zeewolde en belangrijke aandachtspunten daarin. Het nieuwe ondernemingsplan wordt in lijn gebracht met de Actieagenda Wonen en de programma's die onderdeel vormen van de Nationale Woon- en bouwagenda. Kernpunten hierbij zijn:

- realiseren van betaalbare sociale huurwoningen, waaronder woningen specifiek voor ouderen;
- versnellen van het realisatieproces in samenwerking met strategische partners;
- bevorderen van de verbinding tussen het fysieke en sociale domein door strategische coalities met onder andere professionele schuldhulpverlening, jeugdzorg en ouderenzorg, welzijnsorganisaties;
- vergroten van de betaalbaarheid en passende huisvesting, onder meer door het bevorderen van de doorstroming van huurwoning naar koopwoning en de toepassing van de inkomensafhankelijke huurverhoging;
- verdere verduurzaming van ons woningbezit door middel van een planmatige complexgewijze aanpak, stimuleren van het gebruik van zonnepanelen en voorbereidingen om de gasaansluitingen op termijn te vervangen door aansluitingen op een warmtenet;
- gezamenlijke inzet, voor en met bewoners, op verbetering van de leefbaarheid. Dit doen we door het stimuleren van en participeren in initiatieven die bijdragen aan ontmoetingen tussen bewoners, groen in de tuinen en een schone, veilige woonomgeving.



De bedrijfsvoering van Woonpalet wordt momenteel verder op orde gebracht. Er worden een aantal maatregelen getroffen waardoor Woonpalet efficiënter en doelmatiger kan werken en de governance wordt versterkt. Belangrijke onderdelen hiervan zijn:

- De inrichting van een proactief risicomangementsysteem op basis van een "plan-do-check-act"-cyclus;
- Formaliseren, vastleggen en verantwoorden van een transparante besluitvorming;
- Aanpassing van de organisatiestructuur, inbedding van de Control-functie binnen Woonpalet (three lines of defence);
- Uitbreiding van de RvC door het aantrekken van twee nieuwe leden met aanvullende expertise;
- Werven van een nieuwe directeur-bestuurder die leiding en sturing geeft aan de verdere doorontwikkeling van Woonpalet.

Prestatieafspraken in de lokale driehoek

De lopende set prestatieafspraken zijn in goed overleg tot stand gekomen, beslaan een periode van 4 jaar en dekken de gebruikelijke thema's. Woonpalet kan hier goed mee uit de voeten.

Het komend jaar zullen in overleg met de lokale driehoek de nieuwe prestatieafspraken voorbereid worden. De verhuurderheffing wordt stapsgewijs verlaagd en is gekoppeld aan prestatieafspraken op nationaal niveau. Deze afspraken moeten komend jaar hun invulling krijgen in regionale en lokale prestatieafspraken. Basis hiervoor vormen de maatschappelijke opgaven voor nieuwbouw en verduurzaming zoals in beeld gebracht in het rapport 'Opgaven en middelen' en de Actieagenda Wonen.

De te realiseren productie van Woonpalet kent, naast de financiële polsstok van Woonpalet, een sterke afhankelijkheid van andere partijen. Wederkerigheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid zullen nadrukkelijk een plek krijgen in de nieuwe prestatieafspraken. Hierbij is het essentieel dat lokale ontwikkelingen, zoals (al dan niet) de komst van het datacentrum en politieke keuzes omtrent potentiële bouwlocaties in Zeewolde (in het groen of niet) in lijn zijn met de maatschappelijke opgave die voorligt.

Reflectie

Woonpalet is een corporatie die in Zeewolde zorgt voor goede en betaalbare sociale huurwoningen voor de doelgroepen van beleid. De huurders en de huurdersorganisatie zijn tevreden over de dienstverlening, ondanks dat de persoonlijke benadering vanwege corona een wat andere invulling heeft gekregen en meer digitaal is geworden. Er is veel aandacht voor toegankelijke en positieve bewonersgerichte communicatie en Woonpalet initieert en ondersteunt diverse initiatieven op het gebied van ontmoeten, inclusie en leefbaarheid.

Woonpalet heeft een kwalitatief goed woningbezit in aansprekende buurten en wijken. Er wordt naar vermogen geïnvesteerd in de realisatie van nieuwbouw en verduurzaming, waardoor er elk jaar nieuwe woningen toegevoegd worden aan de voorraad. Hierbij wordt speciaal aandacht besteed aan de optimalisering van de functionaliteit van de woningen, en de geschiktheid voor doelgroepen van beleid, zoals ouderen en zorgbehoevenden.

Als relatief kleine corporatie is de organisatie kwetsbaar. Door de beperkte omvang is niet alle expertise in huis en moet goed georganiseerd worden. Governance en risicomangement moeten beter verankerd worden in het DNA van de organisatie. Door meer structuur aan te brengen en planmatig te werken kan al wezenlijke verbetering worden gerealiseerd. Aandachtspunt in de organisatieontwikkeling is het voorkomen van een topzware organisatie en de impact daarvan op



de bedrijfslasten. Gerichte samenwerking met andere corporaties kan hier mogelijk een oplossing voor bieden.

De samenwerking met de gemeente Zeewolde is positief constructief, maar het is een goede zaak als er meer scherpte wordt aangebracht in de samenwerkingsrelatie als het gaat om de nakoming van wederzijdse verwachtingen en afspraken. Als voorbeeld noem ik de oplevering van 31 woningen in het project Eilandenrijk in juni 2022, waar de aansluitingen op het warmtenet van Ennatuurlijk niet tijdig gerealiseerd zijn. Dit als gevolg van stagnerende afspraken tussen de gemeente Zeewolde en Ennatuurlijk als gevolg van de (mogelijke) komst van het datacentrum. Woonpalet heeft hier begrip voor, maar wordt hierdoor in een vervelende positie gebracht met mogelijk negatieve imagoschade.

Een ander aandachtspunt in de gesprekken is hoe het Didam-arrest uitpakt voor een tweetal nieuwbouwlocaties in Zeewolde, deze gesprekken zijn nog gaande.

Petra van den Berk

directeur-bestuurder Woonpalet Zeewolde

4 april 2022

Factsheet maatschappelijke prestaties



factsheet maatschappelijke prestaties

2018 t/m 2021

Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Woonpalet de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling**
- **Huisvesting nieuwkomers**
- **Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid**
- **Verkoop woningen**
- **Onderhoud en duurzaamheid**
- **Wonen en zorg**
- **Nieuwbouw**

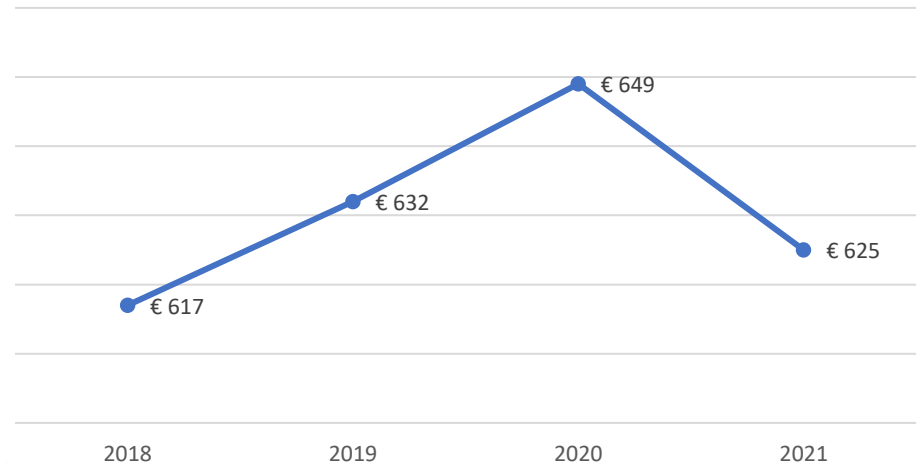
Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling



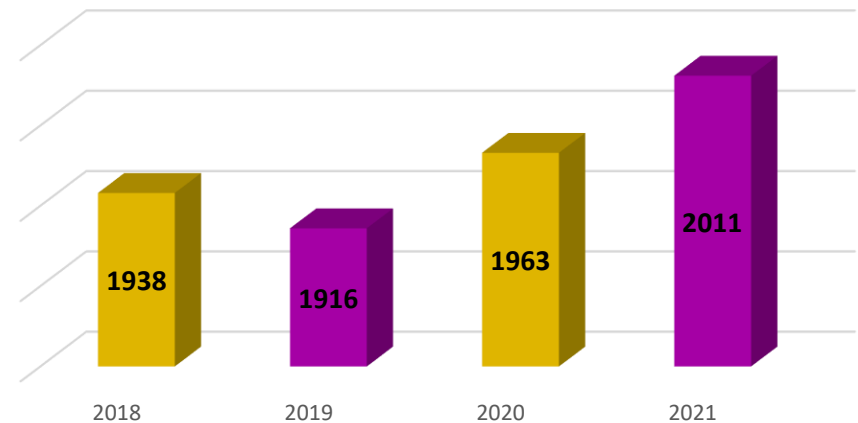
We zorgen voor goede en betaalbare woningen in een prettige buurt voor huishoudens met een smalle beurs. Kwetsbare mensen kunnen op ons rekenen, net als starters, gezinnen en alleenwonenden.



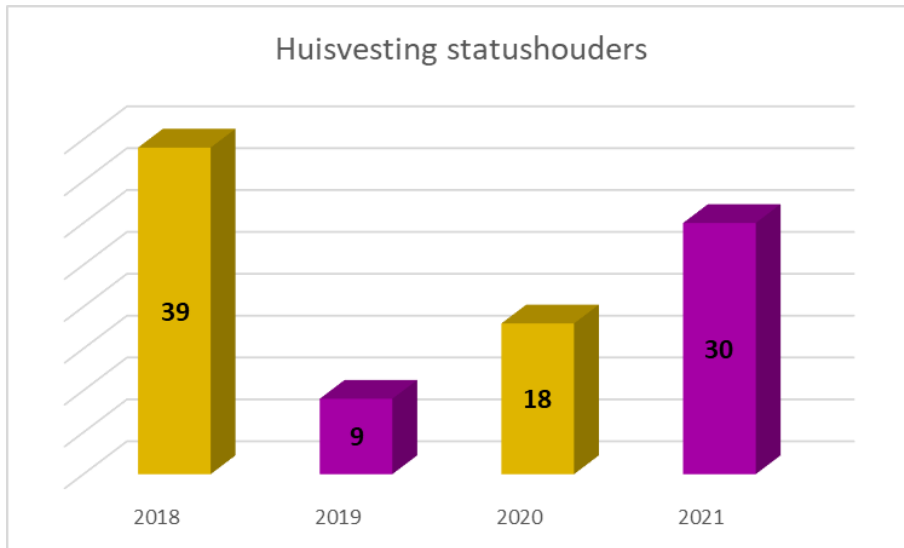
Gemiddelde huurprijs



Aantal woongelegenheden



Huisvesting nieuwkomers



Woonpalet stelt jaarlijks woningen beschikbaar voor het huisvesten van statushouders.



Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid



Woonpalet zet zich in voor een leefbare en veilige leefomgeving voor haar huurders. Zo investeert zij jaarlijks in diverse budgetten om dit te stimuleren. Denk hierbij aan de tuinwedstrijden, tuincontrole en buurtbemiddeling.



Zichtbaarheid in de wijken is erg belangrijk. Er zijn, gezien worden, aanspreken, aanspreekbaar zijn. Daarom heeft iedere wijk een eigen **woonconsulent**. Deze woonconsulent opereert daarin outreachend.

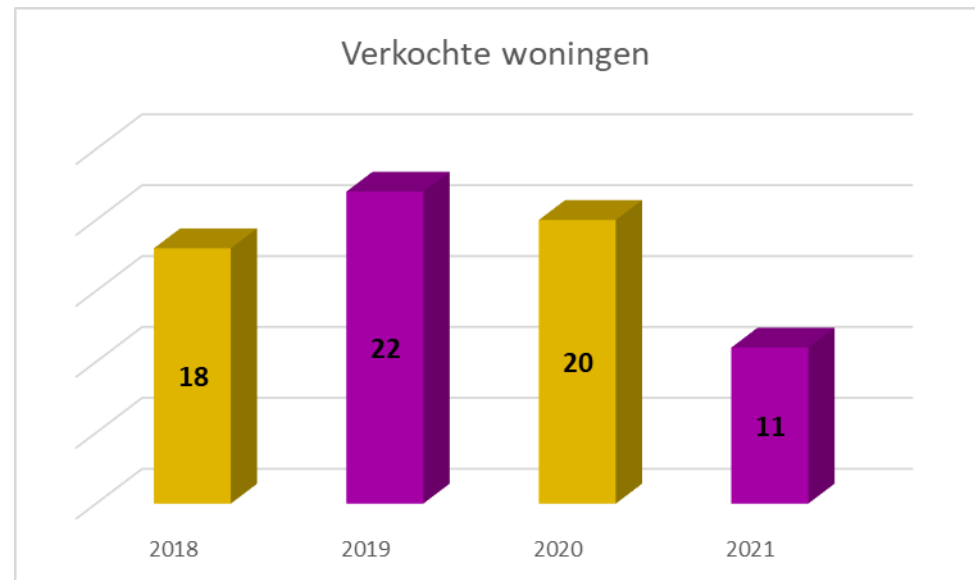
Achter de voordeur: signalen, klachten of meldingen van huurders of omwonenden pakken we snel op. Op basis daarvan proberen we ofwel zo snel mogelijk in gesprek te komen met betrokkenen over eventuele oplossingen, ofwel we spelen signalen/hulpverleningsvragen naar maatschappelijke partijen en gemeente door.

Verkoop woningen



Door woningen te verkopen, verjongt Woonpalet haar bezit, komen er koopwoningen vrij voor starters én werkt Woonpalet aan een goede mix van koop- en huurwoningen in Zeewolde.

Afname bezit	2018	2019	2020	2021
Verkoop	18	22	20	11
Sloop	0	0	0	0
Totale afname bezit	18	22	20	11



Onderhoud en duurzaamheid

De gemeente Zeewolde helpt inwoners graag om energie en geld te besparen. Dat is goed voor het klimaat en voor uw portemonnee. Huurders die een woning huren van Woonpalet ontvingen daarom een waardebon in de brievenbus. Daarmee kunnen zij gratis eenmalig handige en makkelijke producten zoals radiatorfolie, tochtstrippen en ledlampen aanschaffen.

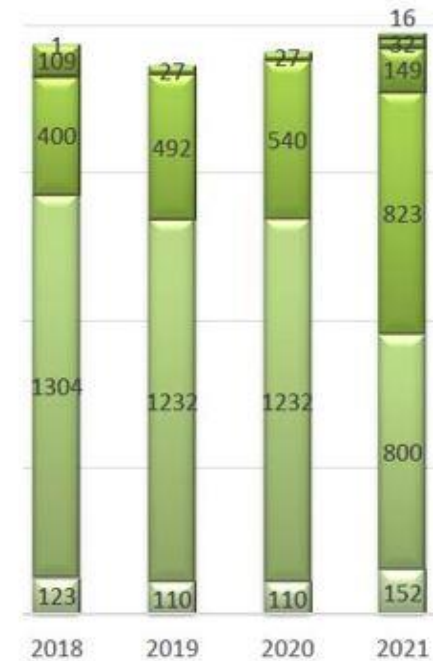


We verhuren niet alleen, maar onderhouden ons bezit ook netjes. Duurzaamheid speelt daarin een belangrijke rol.



■ C ■ B ■ A ■ A+ ■ A++ ■ A+++

Energielabels woningen 2018 - 2021



Wonen en zorg



Wij zijn er voor mensen met een kleine beurs maar ook voor andere doelgroepen. Onze missie is om goede huisvesting te bieden aan een ieder die daar niet zelf in kan voorzien.



In 2019 is begonnen met de bouw van appartementencomplex Gizeh in het centrum van Zeewolde. Gizeh bestaat uit 33 reguliere huurappartementen voor 55-plussers. Tevens zijn er 16 zorgappartementen voor mensen met dementie waar Coloriet de zorg levert. Gizeh biedt zelfstandig wonen met voorzieningen en zorg vlakbij, tot zorgwoningen met 24-uurs toezicht en zorg. En dat in een aardgasloos en bijna CO₂-neutraal gebouw, midden in Zeewolde!

Nieuwbouw

Toename bezit	2018	2019	2020	2021
Nieuwbouw	35	0	49	44
Aankoop	0	0	18	0
Totale toename bezit	35	0	67	44

Nieuwbouw

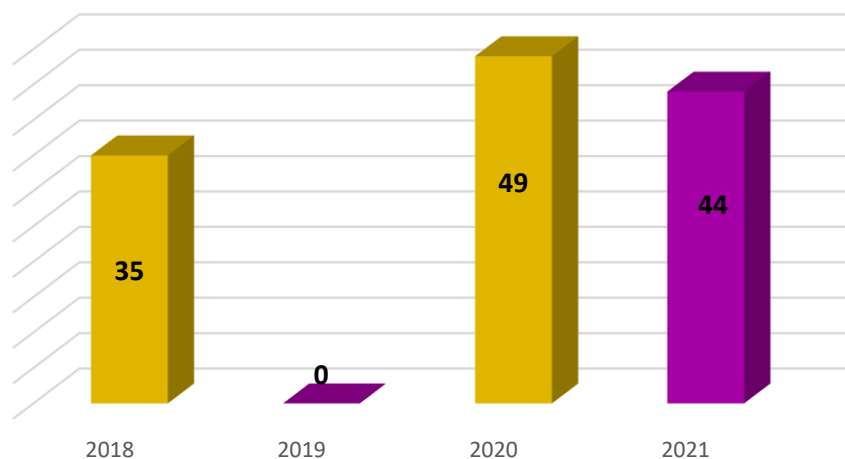


Foto: Op 2 september 2020 startte de bouw van 44 huurwoningen in de Polderwijk. De eerste woningen werden opgeleverd in juni en de laatste in juli 2021.

Overzicht geraadpleegde personen

Onderstaande personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie en voorafgaand aan dit gesprek een digitale enquête ontvangen.

Raad van Toezicht Woonpalet

Mevrouw M.J. Doddema, voorzitter - huurderscommissaris

Mevrouw S.A. Boot, lid - huurderscommissaris

De heer J.G. Hofland, vice voorzitter

De heer H.J. Voerman, lid

Directeur-bestuurder Woonpalet

Mevrouw P. van den Berk, directeur-bestuurder

Medewerkers Woonpalet

De heer G. van Nieuwenhuizen, projectleider vastgoed

Managementteam Woonpalet

De heer R. Vos, manager Vastgoed

De heer B. Eding, manager Wonen

De heer A. Jordans, manager Bedrijfsvoering

Mevrouw S. Scholts, medewerker Beleid en Communicatie

Gemeente Zeewolde

De heer E. Suithoff, wethouder

De heer A. Damstra, senior beleidsmedewerker beheer openbare ruimte

De heer M. de Boer, Teamleider Wonen en Economie

Huurdersbelangenvereniging

De heer J. Zwaan, voorzitter

de heer G.J. de Brieder Sr., algemeen bestuurslid

Overige huurders

De heer C. van Raaij

Mevrouw H. Dekker

Zorg- en Welzijnsinstellingen

Mevrouw A. Reinders, bestuurder Coloriet

De heer G. Huisman, teamleider bedrijfsvoering GGZ Centraal

Ketenpartner

De heer R. Gort, onderhoudstimmerman bij van der Leij Vastgoed Onderhoud

de heer A. van Wolfswinkel, projectleider vastgoed bij van der Leij Vastgoed Onderhoud

Consumentenorganisatie

Mevrouw H.A. Stekelenburg, VACWonen

Mevrouw M. Selles, VACWonen

Onderstaande personen hebben niet deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie, maar wel een digitale enquête ingevuld.

Projectontwikkelaar

De heer R. Hol, WSN

Ketenpartner

De heer N. Welmer, bedrijfsleider Vastgoedonderhoud van der Leij

De heer G. Winkelaar, adjunct-directeur Salverda Bouw

De heer G. de Brake, Salverda Bouw

Zorg- en Welzijn

De heer N. Heeman, bestuurssecretaris Coloriet

Gemeente Zeewolde

De heer D. Bruin, beleidsmedewerker Duurzame Energie

Mevrouw L. Marsen, Beleidsmedewerker Wonen en Zorg

De heer J. Nieuwenhuis, Opgavenregisseur

Zeewolde Zon

De heer T. van Daalen, secretaris

Collega corporatie

de heer J. Oosterhoff, directeur-bestuurder Chr. Woonstichting Patrimonium

Mevrouw N. Crone, OFW

KWH

Mevrouw E. Henderickx

Makelaar

R.J. van Wijnen, ERA-makelaardij Renger

Korte cv's visitatoren

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

Hein van Haastert (visitor) Hein van Haastert heeft zijn eigen werving en selectiebureau genaamd VAN-HAASTERT Search en selectie. Zijn dienstverlening is het begeleiden van woningcorporaties bij het werven en selecteren van voorzitters en leden van Raden van Commissarissen (of Toezicht), directeur-bestuurders en hoger management. Daarnaast begeleidt hij regelmatig Raden van Commissarissen bij hun jaarlijkse zelfevaluatie. Hij heeft onder andere bij Public Spirit en GITP gewerkt. Zijn oorspronkelijke opleiding is Rechtsgeleerdheid aan de Universiteit van Leiden.

Monique Ruimschotel (secretaris) heeft een bestuurssociologische achtergrond (Erasmus Universiteit Rotterdam) en heeft veel ervaring als adviseur, directeur, bestuurder en toezichthouder op het brede terrein van onderwijs, arbeid, welzijn en wonen. Sinds 2010 is zij zelfstandig adviseur en sociaal ondernemer, in welke laatste rol zij o.a. instrumenten en projecten voor grootschalige vrijwillige arbeidsmobiliteit ontwikkelt en stimuleert.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpalet** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum B.V.** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

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

Geldermalsen, 14 maart 2022 de heer J. Haagsma | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van Woonpalet in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Bussum, 15 maart 2022 de heer J. van der Moolen | voorzitter visitatiecommissie

Amsterdam, 15 maart 2022, mevrouw M. Ruimschotel | secretaris visitatiecommissie

Amsterdam, 15 maart 2022, de heer H. van Haaster | visitor visitatiecommissie

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

Cijfer	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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

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

Als 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

Als 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.

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview, deze krijgen vooraf een enquête toegezonden. Daarnaast wordt afgesproken welke belanghebbenden alleen via een enquête worden betrokken. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groeps gesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen/verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2018 t/m 2021
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2018 t/m 2021

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2018 t/m 2021
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2018 t/m 2021
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2018 t/m 2021
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2018 t/m 2021
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Zeewolde 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en HBZ 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de HBZ + bod
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2018 t/m 2021
- dVi 2018 t/m 2021
- Oordeelsbrieven AW 2018 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomanagement
- Meerjarenbegroting 2018 t/m 2021
- Begroting 2018 t/m 2021
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaar rapportages, dashboards etc. 2018 t/m 2021
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

		Gemeente		Huurdersorganisatie		Corporaties	
		Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Initiële condities	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te	7,0	7,4	8,0	5,8	8,7	8,0
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te	7,5		9,0		10,0	
	De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	6,7		3,0		3,0	
	Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	6,8		5,0		8,7	
	Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,5		3,0		8,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,5		5,5		9,3	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	8,0		9,0		9,3	
	Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgewerkt.	8,0					
	Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt.						
	Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.						
	Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.						
	Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	8,0		5,5		9,0	
	De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	8,0		3,0		8,0	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	8,0	6,5	6,3				
Niveaubepalende condities	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	7,0	7,5	6,5	6,2	9,3	8,8
	In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.	7,6		6,5		9,3	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	7,3		6,5		7,3	
	Er is een effectieve structuur van overleg	7,2		8,0		8,0	
	Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	8,0		5,5		9,3	
	Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	7,6		3,5		9,3	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,5		6,5		8,7	
	In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,5		6,5		8,7	
Effectuerende condities	In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	7,6	7,0	6,0	6,8	8,0	8,5
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	8,0		8,0		8,7	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	6,0		7,0		8,7	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,2		6,0		8,7	
Faciliterend	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	7,2	7,1	3,5	4,0	8,7	8,7
	De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen beschikbaar	7,0		4,5		8,7	

Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid			8,7
Sympathie	8,8		
Waardering en respect	8,5		
Vertrouwen	8,7		
Producten en diensten			7,9
Staat garant voor haar producten en diensten	8,3		
Kwaliteit	8,3		
Innovatief	7,1		
Prijs/ waardeverhouding	8,0		
Visie en leiderschap			7,1
Sterk leiderschap	7,0		
Inspirerende visie	7,4		
Herkent en benut marktkansen	7,0		
Werkomgeving			7,7
Goed georganiseerd	7,5		
Aantrekkelijke werkgever	7,7		
Goed gekwalificeerd personeel	7,9		
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			8,3
Milieubewust	8,0		
Hoge standaard voor omgang met personeel	8,6		
Financiële performance			8,5
Financiën op orde	8,6		
Presteert beter dan collega corporaties	8,3		
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,5		

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegeane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woonpalet is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2018-2021.



Stichting Woonpalet Zeewolde

L 2014

Woningmarktregio:
Amersfoort Noord-Veluwe Zeewolde

Inleiding

In de prestatie-monitor van Woonpalet wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Woonpalet.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woonpalet de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Woonpalet ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Woonpalet

Het bezit van Woonpalet ligt in de gemeente Zeewolde.

	Woningen ultimo 2021
Zeewolde	2.011
Totaal	2.011

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting ivm langer zelfstandig wonen

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen: Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

1.2 Regionale afspraken

Woonpalet heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau.

Woonpalet is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Hennepconvenant Midden Nederland				
Convenant vroegsignalering schulden (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde)				

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Woonpalet ligt in de gemeente Zeewolde.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Gemeente Zeewolde en Huurdersbelangen Zeewolde (HBZ)				

Woonpalet is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Convenant buurtbemiddeling				
Convenant voorkomen huisuitzetting bij huurschuld				
Convenant woonoverlast				
Intentieovereenkomst haalbaarheid tussenvoorziening				
Lokale afspraken hennepontuiming				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?
<p>2018: Er zijn geen specifieke, door alle partijen ondertekende, prestatieafspraken voor het jaar 2017. Wel is er een door de gemeente geannoteerd bod van Woonpalet, mede ondertekend door de huurdersorganisatie (HBZ). Partijen hebben afgesproken om dit activiteitenoverzicht/bod (gebaseerd op de format zoals gehanteerd in 2016) voor 2018 te hanteren als prestatieafspraken. De afspraken zijn gericht op de gemeentelijk woonvisie en het ondernemingsplan van Woonpalet.</p> <p>2019/2020: Partijen hebben de gezamenlijk ondertekende prestatieafspraken gebaseerd op de jaarschijf van het gemeentelijke college programma en het ondernemingsplan van Woonpalet. In 2019 is gestart met een nieuwe woonvisie.</p> <p>2021: De afspraken voor 2021 e.v. zijn gebaseerd op het collegeprogramma, de Woonvisie Zeewolde uit 2020 en het ondernemingsplan van Woonpalet.</p> <p>Algemeen: De activiteiten zijn gericht op de gemeente Zeewolde en omvatten de lokaal en landelijk relevant onderwerpen. De afspraken zijn over het algemeen SMART geredigeerd</p>
2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?
<p>2018 t/m 2021: De afspraken zijn gelet op de format gericht op activiteiten van Woonpalet en omvatten ook gemeentelijke activiteiten en ondersteuning van de plannen van Woonpalet. Daardoor zijn de afspraken wederkerig. Ten aanzien van de huurdersorganisatie zijn beperkt (bevorderen leefbaarheid en duurzaamheid) afspraken opgenomen.</p>
2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?
<p>2018: door het indienen van het activiteitenoverzicht/bod is Woonpalet proactief geweest in het vastleggen van de afspraken.</p> <p>2019: Partijen hebben gezamenlijk de prestatieafspraken opgesteld. Woonpalet heeft actief deelgenomen aan de vorming van de nieuwe gemeentelijke woonvisie (o.a. middels participatie in het gemeentelijke projectteam).</p> <p>2020: Partijen hebben bij de ondertekening van de prestatieafspraken 2020 afgesproken om onder begeleiding van een extern adviseur met elkaar in gesprek te gaan en prestatieafspraken met elkaar te maken voor de periode 2021-2025.</p> <p>2021: De afspraken zijn gericht op de periode 2021-2025. Waarbij partijen hebben afgesproken om jaarlijks te evalueren, te monitoren en te herijken aan de hand van nieuwe ontwikkelingen. Dan kan bijstelling en concretisering van de afspraken voor het eerstvolgende jaar plaatsvinden.</p>
2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?
<p>2018/2019/2020/2021: er zijn geen andere partijen betrokken bij de prestatieafspraken.</p>

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

2018/2019/2020: De prestatieafspraken zijn actueel en gericht op de prestaties voor het betreffende jaar; er vindt periodiek tussentijds overleg plaats tussen partijen.

2021: zie onder 2.3

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Naast Woonpalet is in de gemeente Zeewolde ook woningcorporatie de Alliantie actief. Jammer is dat er geen afspraken worden gemaakt met alle partijen, meer specifiek tussen de gemeente Zeewolde, Woonpalet, de Alliantie en de huurdersorganisaties.

Toelichting Woonpalet: De gemeente maakt apart prestatieafspraken met de Alliantie. Woonpalet heeft afspraken en maakt afspraken met de gemeente en de Alliantie over de huisvesting van statushouders, dus de woonruimteverdeling voor statushouders. In de convenanten 'voorkomen huisuitzettingen' en 'overlast' trekken we samen op en ook trekken we samen op in Buurtbemiddeling waarbij we ook allebei financieel bijdragen. Onze manager Wonen heeft jaarlijks overleg met de Alliantie over de algemene ontwikkelingen in Zeewolde en dan wordt en ook gekeken waarin we samen kunnen optrekken.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Zeewolde zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Indeling / thema's	
2018/2019/2020	2021
*Huisvesting reguliere doelgroepen en woonruimteverdeling; *Huisvesting nieuwkomers; *Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid; *Verkoop woningen; *Onderhoud en duurzaamheid; *Nieuwbouw; *Projectafspraken.	*Huisvesting reguliere doelgroepen en woonruimteverdeling; *Huisvesting nieuwkomers; *Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid; *Verkoop woningen; *Onderhoud en duurzaamheid; *Wonen en zorg; *Nieuwbouw; *Projectafspraken.

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2021 als volgt weergegeven:

- 1) Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling
- 2) Huisvesting nieuwkomers
- 3) Fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid
- 4) Verkoop woningen
- 5) Onderhoud en duurzaamheid
- 6) Wonen en zorg
- 7) nieuwbouw

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. Huisvesting reguliere doelgroepen & woonruimteverdeling		
2018	Prestatie	
Aftopping huurprijs tot betreffende aftoppingsgrens bij toewijzing woning aan huish. met inkomen \leq huurtoeslaggrens	Wordt conform toegepast (jv 18)	✓
Labelen complexen tbv ouderen (55+) en jongeren	Labels toegepast 3,9% jongerenwon./ 5,1% seniorenwoning (jv 18)	✓
Aanbod aan urgenten buiten regulier model	20% beschikbare aanbod gebruikt voor huisvesten urgente woningz. (jv 18)	✓
Borging keuzevrijheid klanten mbv aanbodmodel	Is gedaan	✓
Ter bevordering doorstroming woningzoekenden proactief adviseren over mogelijkheden woningkeuze	Is gedaan	✓
2019	Prestatie	
Aftopping huurprijs tot betreffende aftoppingsgrens bij toewijzing woning aan huish. met inkomen \leq huurtoeslaggrens	Wordt conform toegepast (jv 19)	✓
Labelen complexen tbv ouderen (55+) en jongeren	Labels toegepast 3,5% jongerenwon./ 4,4% seniorenwoning (jv 19)	✓
Aanbod aan urgenten buiten regulier model	19% beschikbare aanbod gebruikt voor huisvesten urgente woningz. (jv 19)	✓
Borging keuzevrijheid klanten mbv aanbodmodel	Is gedaan	✓
2020	Prestatie	
Aftopping huurprijs tot betreffende aftoppingsgrens bij toewijzing woning aan huish. met inkomen \leq huurtoeslaggrens	Wordt conform toegepast (jv 20)	✓
Geen inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen	Geen inkomensafh. huurverh (jv20)	✓
Geen 1% opslag op inflatie bij gemiddelde huursomstijging	Conform toegepast (jv 20/ tabel 6)	✓
Labelen complexen tbv ouderen (55+) en jongeren	Labels toegepast 3,4% jongerenwon./ 4,3% seniorenwoning (jv 20)	✓
Aanbod aan urgenten buiten regulier model	16% beschikbare aanbod gebruikt voor huisvesten urgente woningz. (jv 20)	✓
Borging keuzevrijheid klanten mbv aanbodmodel	Is gedaan	✓
2021	Prestatie	
Aftopping huurprijs tot betreffende aftoppingsgrens bij toewijzing woning aan huish. met inkomen \leq huurtoeslaggrens	Wordt conform toegepast (jv 21)	✓
In beginsel geen inkomensafhankelijke huurverhoging toepassen	Geen huurverhoging 2021 (Rijksbeleid)	-
Geen 1% opslag op inflatie bij gemiddelde huursomstijging	Geen huurverhoging 2021 (Rijksbeleid)	-
Labelen complexen tbv ouderen (55+) en jongeren	Labels toegepast 3,2% jongerenwon./ 4,0% seniorenwoning (jv 21)	✓
Aanbod aan urgenten en uitstroom uit beschermd wonen/maatschappelijke opvang buiten regulier model	Is gedaan	✓
Borging keuzevrijheid klanten mbv aanbodmodel	Is gedaan	✓

Afspraken m.b.t. huisvesting nieuwkomers		
2018	Prestatie	
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	39 personen gehuisvest (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	9 personen gehuisvest (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	18 personen gehuisvest (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	30 personen gehuisvest (jv 21)	✓

Afspraken m.b.t. fysieke en sociale leefbaarheid en veiligheid		
2018	Prestatie	
Bijdragen aan sociaal en fysieke leefbaarheid door inzet woonconsulenten	Worden ingezet (jv 18)	✓
Inzet budget voor specifieke projecten: - buurtbemiddeling; - tuinwedstrijd; - tuincontrole; - div. verbeteringen/werkzaamheden (o.a. verlichting achterompaden; afvoeren vuil).	Is gedaan € 5.000 Plaatsgevonden (jv 18) Met st. Welzijn Zeewolde (jv 18) o.a. bij sen.won. aan de Bonkes (jv 18)	✓ ✓ ✓ ✓
Participatie platform wijkbeheer	Deelgenomen (jv 18)	✓
Maandelijks met gemeente 'rondje door de wijk'	Uitgevoerd (jv 18)	✓
Voortzetting pilot met PostNL (signalering)	Samenwerking beëindigd (jv 18)	✗
2019	Prestatie	
Bijdragen aan sociaal en fysieke leefbaarheid door inzet woonconsulenten	Worden ingezet (jv 19)	✓
Inzet budget voor specifieke projecten: - tuinwedstrijd; - tuincontrole/opknappen tuinen; - div. verbeteringen/werkzaamheden (o.a. afvoeren vuil).	Plaatsgevonden (jv 19) Middels tuinactie met firma Donkergroen (jv 19) O.a. plaatsen schuttingen in wijk Noord (jv19)	✓ ✓ ✓
Participatie platform wijkbeheer	Deelgenomen (jv 19)	✓
Half jaarlijks met gemeente 'rondje door de wijk'	Vindt plaats (jv 19)	✓
Op verzoek huurders huur verlagen bij plotselinge inkomensterugval tot niveau huurtoeslag	Is gedaan	✓
2020	Prestatie	
Bijdragen aan sociaal en fysieke leefbaarheid door inzet woonconsulenten	Worden ingezet (jv 20)	✓
Inzet budget voor specifieke projecten (primair in wijk Noord): - tuinwedstrijd; - tuincontrole/opknappen tuinen; - div. verbeteringen/werkzaamheden (o.a. afvoeren vuil).	Plaatsgevonden (jv 20) Middels samenwerking met Just Motivate O.a. vergroening parkeerplaats Flevohof (jv 20)	✓ ✓ ✓
Participatie platform wijkbeheer	Deelgenomen (jv 20)	✓
Half jaarlijks met gemeente 'rondje door de wijk'	Vindt plaats (jv 20)	✓
Presentatie resultaten leefbaarheidsonderzoek 2019	Is gedaan Stagiair Saxion	✓
Op verzoek huurders huur verlagen bij plotselinge inkomensterugval tot niveau huurtoeslag	is gedaan	✓
2021	Prestatie	
Bijdragen aan sociaal en fysieke leefbaarheid door inzet woonconsulenten	Worden ingezet (jv 21)	✓
Inzet budget voor specifieke projecten (primair in wijk Noord): - tuinwedstrijd; - tuincontrole/opknappen tuinen; - div. verbeteringen/werkzaamheden (o.a. afvoeren vuil).	In 2021 niet georganiseerd vanwege corona (wel alternatief gedaan) jv 21 Middels samenwerking met Just Motivate O.a. vernieuwing entree complex De Boomkleverborch (jv 21)	✓ ✓ ✓
Jaarlijks met gemeente 'rondje door de wijk'	Vindt plaats (jv 21)	✓
Op verzoek huurders huur verlagen bij plotselinge inkomensterugval tot niveau huurtoeslag	Toepassing Wet Eenmalige Huurverlaging (jv 21)	✓

Afspraken m.b.t. verkoop woningen		
2018	Prestatie	
Verkoop ca 17 won.	18 won (tabel 2)	✓
2019	Prestatie	
Verkoop ca 17 won.	22 won (tabel 2)	✓
2020	Prestatie	
Gemeente informeren bij voorgenomen verkoopbesluit van won. die worden toegevoegd aan de verkooppoule	Niet aan de orde geweest	-
2021	Prestatie	
Verkoop ca 10 won.	11 won (JV2021)	✓

Afspraken m.b.t. onderhoud en duurzaamheid		
2018	Prestatie	
Start pilot: bij ketelvervanging plaatsen zonnepanelen en zonneboilers (complexen 6 en 12)	PV-panelen en zonneboilers aangebracht (jv 18)	✓
Oplevering 35 nieuwbouwwon met EPC-0	35 won EPC 0,4-0,5	✗
Onderzoek inzet zonnepanelen voor huishoudensstroom	Via participatie coöperatie ZeewoldeZon (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
Vervangen CV ketels door zonneboiler en zonnepanelen (Hazelaar en Vlierbes)	Is gedaan	✓
Participatie duurzaamheidsoverleg met gemeente	Is gedaan 6 x per jaar	✓
Kosteloos daken beschikbaar stellen voor zonnepanelen aan coöperatie ZeewoldeZon tbv stroom voor huurders	Toegepast (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
Met gemeente gezamenlijk communiceren over acties op gebied van duurzaamheid	Is gedaan	✓
Geen verkoop energie-onzuinige won.	Is gedaan	✓
Vervangen CV Ketels door zonneboiler en zonnepanelen bij 60 won. (Bonkes, Repel, Pionersweg en Tuinfluiterlaan)	Is gedaan	✓
2 proefwon (Vlaskruid) all electric maken	Is gedaan	
Kosteloos daken beschikbaar stellen voor zonnepanelen aan coöperatie ZeewoldeZon tbv stroom voor huurders	Toegepast (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
Met gemeente gezamenlijk communiceren over acties op gebied van duurzaamheid en energiezuinigheid	O.a. bij plannen in de Waterbuurt (jv 21)	✓
Nemen initiatief voor verloting geveltuintje	Niet gedaan, opm: Woonpalet: we hebben zelf gekeken waar een geveltuintje mooi zou passen en toen gericht die huurder gevraagd (die overigens gelijk enthousiast was en 'ja' zei)	✗
Kosteloos daken beschikbaar stellen voor zonnepanelen aan coöperatie ZeewoldeZon tbv stroom voor huurders	Is gedaan	✓
Huurders die daarom vragen zonnepanelen aanbieden	Niet gedaan ivm herijking beleid en samenwerking Zeewoldezon	✗
Uitvoeren pilots met luchtwaterwarmtepompen en infraroodpanelen	Is gedaan	
Participatie duurzaamheidsoverleg (o.a. warmtetransitievisie)	Overleg vindt plaats (jv 21)	✓

Afspraken m.b.t. wonen en zorg		
2018	Prestatie	
Behoud en verbetering Meldpunt Vangnet en Advies (samenwerking met partners bij sociale vraagstukken)	Samenwerking gewijzigd in ronde tafelgesprekken (jv 18)	✓
Samenwerking voorkoming huisuitzetting bij huurschuld	Middels toepassing convenant (jv 18)	✓
Op basis signalen vanuit project achter de voordeur met partners aanpakken problemen.	O.a. middels inzet woonconsulenten (jv 18)	✓
Onder voorwaarden toepassen huurverlaging bij schrijnende situaties	Is gedaan	✓
Met partners onder voorwaarden toewijzen won aan personen met (huur)schuld	Is gedaan	✓
2019	Prestatie	
Samenwerking voorkoming huisuitzetting bij huurschuld	Middels toepassing convenant (jv 19)	✓
Op basis signalen vanuit project achter de voordeur met partners aanpakken problemen.	O.a. middels inzet woonconsulenten (jv 19)	✓
Onderzoek mogelijkheid informatie-uitwisseling binnen wettelijke kaders	Is gedaan	✓
Onder voorwaarden toepassen huurverlaging bij schrijnende situaties ter voorkoming huisuitzetting	Is gedaan	✓
2020	Prestatie	
Middels signaalfunctie vanuit project achter de voordeur zaken/casussen aandragen bij maatschappelijke partners	Vanwege corona bemoeilijkt; voeling gehouden via telefoon (jv 20)	✓
Samenwerking voorkoming huisuitzetting bij huurschuld	Convenant geactualiseerd (jv 20)	✓
Participatie project buurtbemiddeling	Vindt plaats (jv 20)	✓
Onder voorwaarden toepassen huurverlaging bij schrijnende situaties ter voorkoming huisuitzetting	Is gedaan	✓
2021	Prestatie	
4-5 won beschikbaar stellen voor uitstroom BW/MO	Middels afspraken met betrokken partners o.a. Leger des Heils (jv 21)	✓
Middels signaalfunctie vanuit project achter de voordeur zaken/casussen aandragen bij maatschappelijke partners	Achter de voordeur is onderdeel werkzaamheden (jv 21)	✓
Samenwerking voorkoming huisuitzetting bij huurschuld	Samenwerking op basis van Convenant voorkomen huisuitzetting bij huurschuld	✓
Samenwerking voorkoming huisuitzetting bij woonoverlast	Samenwerking op basis van convenant woonoverlast	✓
Participatie project buurtbemiddeling	Is onderdeel leefbaarheidsuitgaven (2021: 6.000)	✓

Afspraken m.b.t. nieuwbouw		
2018	Prestatie	
Oplevering 35 nieuwbouwwon. Graanzolder	Opgeleverd de Graanzolder (jv 18)	✓
Planontwikkeling (zorg)won. complex Gizeh	Ontwikkeling gestart (jv 18)	✓
Planontwikkeling 18 soc won (AH) ism wst Nijkerk	Bouw gestart (jv 18)	✓
Onderzoek realisatie zorgcomplex (model De Herbergier)	In onderzoek (in school De Zevenster) (jv 18)	✓
Participatie onderzoek realisatie woonvoorziening arbeidsmigranten	Niet gedaan	✓
Nieuwbouw voldoet aan basis Woonkeur		
2019	Prestatie	
Oplevering 18 nieuwbouwwon De Pionier	In ontwikkeling (jv 19)/opgeleverd in 2020	✗
Planontwikkeling (zorg)won. complex Gizeh	In ontwikkeling (jv 19)	✓
Achtervang omzet 7 koopwon in huur project Knarrenhof	In uitvoering (jv 19)	✓
Onderzoek realisatie 16 app/studio's met werkvoorziening ism 's Heerenloo	Verschoven naar 2020 (zie presafspr 20)	✗
Nieuwbouw Polderwijk voldoet aan basis Woonkeur		
2020	Prestatie	
Oplevering 49 won Gizeh	Opgeleverd (jv 20)	✓
Ontwikkeling 44 won De Duinen	In ontwikkeling (jv 20)	✓
Onderzoek realisatie 16 app/studio's met werkvoorziening ism 's Heerenloo	Is gedaan	✓
Nieuwbouw Polderwijk voldoet aan basis Woonkeur	Woonkeur is uitgangspunt	✓
2021	Prestatie	
Oplevering 44 won De Duinen (Polderwijk)	Opgeleverd (jv 21)	✓
Aankoop 18 won Mooiland	Reeds in 2020 aangekocht (tabel 2)	✓
Nieuwbouw Polderwijk voldoet aan basis Woonkeur	Zie 2020	✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Woonpalet zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Ondernemingsplan Dicht bij huis 2016-2018				
Ondernemingsplan continu in beweging 2019-2021				

De hoofdlijnen van de ambities zijn:

Ondernemingsplan Dicht bij huis 2016-2018

Missie: "Wij willen goede huisvesting bieden aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft diverse groepen, met veel onderlinge overlap: mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, arbeidsmigranten en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, voor wie koop of particuliere huur (net) niet haalbaar is, zijn zeer welkom. Aan al deze groepen willen we de aandacht besteden die nodig is. Dat gaat soms verder dan alleen huisvesten: als we problemen constateren op buurt- of complexniveau pakken we daarin een actieve begeleidende rol, en indien nodig proberen we ook op individueel niveau mensen door te geleiden naar adequate ondersteuning. Het helpt hierbij dat we een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort: we kennen onze bewoners en stakeholders, we kennen de verschillende buurten, en kunnen onze inzet daarop afstemmen. Zo leveren we, waar nodig, mooi maatwerk."

Woonpalet handelt betrouwbaar, betrokken en slagvaardig. Als speerpunten voor de activiteiten in de periode van het ondernemingsplan zijn benoemd:

- Betaalbaarheid (huurprijzen die passen bij de doelgroep);
- Vastgoed strategie met aangepast nieuwbouwprogramma (inclusief verduurzaming);
- Samenwerking met huurders (participatie) en stakeholders (participatie);
- Leefbaarheid (sociaal: zichtbaar zijn en signalen opvangen; fysiek in samenwerking met partners);
- Organisatieontwikkeling (o.a. uitwerking digitalisering) en governance (o.a. aandacht voor integriteit);
- Financieel gezond blijven (o.a. kostenbeheersing en -terugdringing).

Ondernemingsplan continu in beweging 2019-2021

Missie: "Wij willen goede huisvesting bieden aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft diverse groepen met veel onderlinge overlap: mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, arbeidsmigranten en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, voor wie koop of particuliere huur (net) niet haalbaar is, zijn zeer welkom. Voor al deze groepen willen we er zijn. Dat gaat soms verder dan alleen huisvesten: indien nodig pakken we bij problemen op buurt- of complexniveau een actieve begeleidende rol, en proberen we mensen door te geleiden naar juiste ondersteuning. Het helpt hierbij dat we een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort: we kennen onze bewoners en stakeholders, we kennen de verschillende buurten, en kunnen onze inzet daarop afstemmen. Zo leveren we, waar nodig, maatwerk."

De koers van Woonpalet voor de ondernemingsplanperiode: duurzaam, betaalbaar, er bovenop.

Als speerpunten voor de activiteiten in de periode van het ondernemingsplan zijn benoemd:

- Financiële continuïteit borgen (financieel gezond en in control zijn);
- Huren betaalbaar houden (voor alle doelgroepen);
- Nieuwbouw richten op klein en betaalbaar (rekening houdend met de doelstellingen uit de gemeentelijke woonvisie);

Wonen voor ouderen (gebaseerd op de vergrijzing en zowel intramuraal als regulier);
Veel inzet op duurzaamheid (in 2050 gemiddeld label A++);
Sociale leefbaarheid, focus op samenwerking en proactieve houding (met partners sociaal cement in de samenleving);
Fysieke leefbaarheid, beheer samen met de gemeente (als ook betrekken huurders hierbij);
Samen met huurders en bewonersorganisaties (optimalisatie betrokkenheid huurders);
Organisatieontwikkeling en governance (aandacht prudente bedrijfsvoering en integriteit).

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

1. Prestaties van Woonpalet

TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	1.887	1.865	1.912	1.905
# Onzelfstandige wooneenheden	0	0	0	0
# Intramuraal (zorgvastgoed)	51	51	51	91
# Totaal woongelegenheden	1.938	1.916	1.963*	1.996
% Onzelfstandig/intramuraal	2,6%	2,7%	2,6%	4,6%
# Garages	25	25	25	25
# Maatschappelijk vastgoed	4	4	4	4
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	0	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	18	18	18	18
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	1.985	1.963	2.010	2.043

*= excl 18 app complex Pionier (invest. Wst Nijkerk, verhuur en onderhoud door Woonpalet)

Bronnen: dVi 2018 t/m 2020 en gegevens corporatie.

TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht	18	22	20	11
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	0	0	0	0
Nieuwbouw	35	0	49	44
Aankoop	0	0	18	0

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl onzelfstandige eenheden)

	2018	2019	2020	2021
goedkoop	41 (2,1%)	77 (4%)	88 (4,5%)	103 (5,1%)
betaalbaar	1.231 (63,5%)	1.165 (60,8%)	1.164 (59,3%)	1.534 (76,3%)
duur t/m lib.grens	444 (22,9%)	445 (23,2%)	461 (23,5%)	251 (12,5%)
duur boven lib.grens	222 (11,5%)	229 (12%)	250 (12,7%)	123 (6,1%)
totaal	1.938 (100%)	1.916 (100%)	1.963 (100%)	2.011 (100%)

Bron: gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14; 2021: € 752,33

Per 1 januari 2022 verandert de 80-10-10% regel in 92,5-7,5%; Daarvan mag in de prestatieafspraken worden afgeweken tot 85-7,5-7,5%.

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	145	116	171	159
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	143 (98,6%)	112 (96,6%)	161 (94,2%)	151 (95,0%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	2 (1,4%)	4 (3,4%)	10 (5,8%)	7 (4,4%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0,6%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Akk

Bronnen: 2018 t/m 2020 dVi; 2021 gegevens corporatie + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)**Passend toewijzen**

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	106	81	103	104
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	103 (97,2%)	80 (98,8%)	102 (99%)	103 (99%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Akk

Bronnen: 2018 t/m 2020 dVi; 2021 gegevens corporatie + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%
Gemiddelde huurversomstijging corporatie	2,2%	2,5%	2,54%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 617	€ 632	€ 649	€ 625

Bronnen: Huursomstijging = rijksbeleid; de huurgemiddelde huurverhoging en huurprijs: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming (DAEB en niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,5%	0,5%	0,37%	0,3%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	1	0	3	1

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 08: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Onderhoud & Verbetering	-	-	B	-
Instandhoudingsindex	B	B	B	B
Technische woningkwaliteit	-	-	A	-
Ervaren woningkwaliteit	B	B	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (-= geen deelname)

TABEL 09: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Huurdersoordeel	B	A	B	B
Deelscore nieuwe huurders	C	A	A	A
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	A	C	C
Deelscore vertrokken huurders	B	B	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 10: Energie-index bezit (DAEB + niet-DAEB)

Energieprestatie (woningen)	2018	2019	2020	2021
Label A (EI= 0,6-1,2)	510 26,3%	519 27,1%	567 28,9%	1.020 50,7%
Label B (EI= 1,2-1,4)	1.304 67,3%	1.232 64,3%	1.232 62,7%	800 39,8%
Label C (EI= 1,4-1,8)	123 6,3%	110 5,7%	110 5,6%	152 7,5%
Label D (EI= 1,8-2,1)	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Label E (EI= 2,1-2,4)	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Label F (EI= 2,4-2,7)	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Label G (EI > 2,7)	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Onbekend	1 0,1%	55 2,9%	54 2,8%	39 2%

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 11: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Duurzaamheid	-	-	A	-
Deelletter energetische prestatie	-	-	A	-
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	A	-
Deelletter Isolatieprestatie	*	*	*	-

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (-= geen deelname; *=deelletter sinds 2021)