



Maatschappelijke visitatie 2019-2022



Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 6 december 2023

Visitatiecommissie

[De heer drs. B.J.A. Wouters](#) | Voorzitter

[De heer drs. ing. A.E. Spithoven MRE MICS](#) | Algemeen commissielid

[Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom](#) | Secretaris

In opdracht van Van Alckmaer heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Van Alckmaer beheert bijna 2.600 woningen en is werkzaam in Alkmaar (Noord-Holland). Bij de visitatie van Van Alckmaer zijn vele belanghebbenden betrokken, waaronder huurders en de gemeente in haar werkgebied.

Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij zijn geaccrediteerd door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Vanaf het ontstaan in 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te zijn. Raeflex werkt met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld en uit het bedrijfsleven.

Visiteren is een waardevol proces. Ons doel is een zorgvuldig visitatietraject dat resulteert in het opleveren van een herkenbaar rapport voor opdrachtgevers. We besteden daarbij aandacht aan de relevante opgaven, de geleverde prestaties, de inrichting en flexibiliteit van de organisatie, de indrukken van belanghebbenden en de toekomstbestendigheid van het geheel.

Wij zijn aanspreekbaar op een constructief rapport met oog voor kwaliteiten, leerpunten en beleidsmatige aanbevelingen voor de toekomst. We beogen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan de opgaven en het maatschappelijk presteren van de corporatie.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op. De opbouw is conform visitatiemethodiek 7. Wij feliciteren Van Alckmaer met de behaalde resultaten en hopen dat de organisatie baat heeft bij onze aanbevelingen. Aanvullend verwachten en hopen wij dat de huurders en partners van Van Alckmaer zich herkennen in het visitatierapport en kritische sparringpartners blijven voor de toekomst.

Ten slotte wil ik namens Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	8
3	Maatschappelijke waarde	14
4	Maatschappelijke verankering	22
5	Besturing	27
6	Maatschappelijke capaciteit	31
7	Bestuurlijke reactie	34
8	Maatschappelijke reactie	37
Bijlage 1	Verantwoording visitatie	39
Bijlage 2	Factsheet	40
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	41
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	42



HOOFDSTUK 1

Position paper

augustus 2023



Inleiding

De visitatie van Van Alckmaer over de periode 2019 tot en met 2022 helpt ons verder. Door onze maatschappelijke prestaties van de afgelopen periode tegen het licht te houden en door van onze belanghebbenden te horen hoe zij onze organisatie hebben ervaren en hoe ze tegen onze geleverde maar ook toekomstige prestaties aankijken, leren we waar we moeten schakelen en op welke gebieden we op koers zitten. Immers, Van Alckmaer ontleent zijn bestaansrecht aan het zo goed mogelijk huisvesten van onze huidige en toekomstige huurders in Alkmaar en omgeving. Maar wat houdt dat in, zo goed mogelijk?

Het is onze missie om onze huurwoningen goed te onderhouden, betaalbaar te houden en passend te verduurzamen. We dragen bij aan de leefbaarheid in en rond onze woningen. Door onze monumenten in stand te houden, dragen wij bij aan de leefbaarheid van de binnenstad van Alkmaar en zorgen wij ervoor dat mensen met een kleinere portemonnee kunnen wonen in historische panden in de stad.

Met de visitatie willen we de volgende thema's centraal stellen:

1. Wonen en zorg
2. Klantvisie
3. Bloemwijk
4. Portefeuillestrategie

Hier horen de volgende leerdoelen bij:

1. Wat kan Van Alckmaer nog meer doen op het gebied van Wonen en Zorg. Wat verwachten zorgpartijen van ons? Welk product en werkwijze binnen Van Alckmaer leiden tot het realiseren van de doelen in de visie Wonen met zorg?
2. Hoe kunnen we onze huidige en toekomstige huurders nog beter van dienst zijn?
3. Wat is er nodig zodat nieuw Bloemwijk een fijne wijk om te wonen wordt?
4. Met welke portefeuille zijn we goed toegerust voor de huidige en toekomstige vraag? Waar moet Van Alckmaer zijn beperkte middelen aan besteden? Welk afwegingskader moeten we hanteren op basis waarvan we onze middelen besteden. Dit qua aantallen, onderhoud en verbetering van de kwaliteit van woningen, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en monumenten?

Wat hebben we de afgelopen vier jaar bereikt

De afgelopen periode is er een wisseling in de wacht geweest. Per november 2021 heb ik het stokje overgenomen van de vorige directeur-bestuurder. Dat betekent dat ik voor ongeveer een kwart van de periode verantwoordelijk ben geweest voor de gang van zaken binnen Van Alckmaer. In 2019 is Van Alckmaer verhuisd naar een nieuw onderkomen. Van het monumentale pand in de historische binnenstad van Alkmaar naar een nieuw kantoor op de begane grond van een door ons gerealiseerd woongebouw in de wijk Overdie, te midden van ons bezit.

In het visitatierapport over de periode 2015 t/m 2018 zijn enkele verbeterpunten aangegeven voor wat betreft de interne organisatie en de besturingscyclus.

- Leg bij de vermogensinzet, onder andere in de meerjaren begroting, nadrukkelijk de koppeling met de volkshuisvestelijke opgaven en de strategische doelstellingen;
- Versterk de PDCA-cyclus door de doelstellingen uit het ondernemingsplan herkenbaar terug te laten komen in de tertaalrapportages.

Beide zaken zijn opgepakt en opgenomen in onze werkwijze en rapportages. Kijkend naar de resultaten is te zien dat Van Alckmaer de afgelopen vier jaar 171 woningen heeft toegevoegd aan haar portefeuille door koop en nieuwbouw of transformatie. We hebben ook 112 woningen verkocht dan wel gesloopt om plaats te maken voor nieuwe sociale huurwoningen. Door de verkoop van complex De Landman met 42 woningen aan Woonwaard, vanwege de ligging nabij hun bezit, zijn de woningen nog steeds beschikbaar voor onze doelgroep in Alkmaar. In twee jaar tijd is de gemiddelde inschrijftijd van woningzoekenden verlengd met ruim een jaar, van 7,7 naar 8,8 jaar en de gemiddelde zoektijd van 2 naar 2,4 jaar. De vraag naar betaalbare woningen is veel sneller gestegen dan het aanbod ervan.

Als gevolg van ons huurbeleid van de afgelopen vier jaar biedt Van Alckmaer meer woningen in de categorie betaalbaar aan, tot een huur van € 679,- per maand. Door deze ontwikkeling sluit de indeling in huurprijscategorie aan met het streefhuurbeleid uit de portefeuillestrategie en is daarmee de wensvoorraad behaald.

Op het gebied van betaalbaarheid hebben we de afgelopen vier jaar een gematigd dan wel inflatievolgend huurbeleid gevolgd. De gemiddelde huurprijs is gemiddeld met 1,75% per jaar gestegen. De huurachterstand is gestegen van 0,57% naar 1,10% van de huursom. Dat blijft relatief laag maar is wel verdubbeld. De oorzaak ligt bij het betalingsgedrag van de huurders en een (tijdelijke) terugval in het inkomen.

Door het investeren in en onderhouden van de woningen zorgen we ervoor dat de bouwkundige kwaliteit minimaal op niveau blijft of verbeterd. Dat geldt niet alleen voor de buitenschil van de woning maar ook voor de badkamers, keukens, toiletten en installaties. Desondanks is de ervaring van de bouwkundige kwaliteit door de huurders min of meer gelijk gebleven. Door nieuwbouw te realiseren van een hoog kwaliteitsniveau worden woningen toegevoegd van een goede bouwkundige en energetische kwaliteit. Bijvoorbeeld de nieuwbouw van 35 woningen aan de Camphuysenkade 36 in 2019 en de voorbereiding van de nieuwbouw van 170 woningen in Bloemwijk. Op het gebied van duurzaamheid liggen we op koers. Nieuwbouw is energiezuinig en soms zelfs energieneutraal en bij renovatie realiseren we woningen met minimaal energie label A. Er zijn inmiddels ruim 500 woningen aangesloten op het warmte netwerk in Alkmaar en op ruim 200 woningen zijn zonnepanelen geplaatst. Gestaaft blijven we investeren in duurzaamheidsmaatregelen door het stap voor stap aansluiten van woningen op het warmtenet, het isoleren van woningen, het vervangen van kozijnen en glas door isolerend glas, het vervangen van bestaande installaties door efficiëntere installaties die niet of minder afhankelijk zijn van fossiele brandstof en het aanbrengen van zonnepanelen. Hier volgen we de Duurzaamheidsvisie van Van Alckmaer, die in 2022 weer aangescherpt is, waarbij een afweging en prioritering in de aanpak van onze woningen wordt gegeven. De afgelopen periode is middels een grootschalige renovatie van 74 woningen in Hoefplan en fase I van de renovatie van 38 woningen aan De Sanderij onze portefeuille aan woningen verduurzaamd in combinatie met het uitvoeren van groot onderhoud. Zo had in 2019 42,5 % en in 2022 49% van onze voorraad woningen een A of een B energielabel. Via het woonruimtebemiddelingsstelsel SVNK worden de woonlasten van de te huur aangeboden woningen inzichtelijk gemaakt. Hierdoor kunnen woningzoekenden gericht zoeken naar een financieel passende woning.



Aandacht voor wijkbeheer en leefbaarheid zit in ons DNA. Dat was zo in 2019 en dat is in 2022 ook zo. We investeren tijd en energie in de wijk en onze huurders door in wijkkantoren spreekuur te houden, zijn aanwezig in de wijk en in de woongebouwen om contact te onderhouden met de bewoners en een oogje in het zeil te houden op schoon, heel en veilig houden van de woningen en hun omgeving.

Van Alckmaer is actief in regionale samenwerkingsverbanden en zoekt en onderhoudt de samenwerking met strategische partners. Een korte ronde levert het volgende op: We werken samen in een regionale woonruimteverdeling systeem (SVNK), het huisvesten van bijzondere doelgroepen (Pact voor Wonen en Transferpunt), met marktpartijen (De Woongangmakers) en een groot aantal hulpinstellingen ter ondersteuning van onze huurders. Met andere corporaties in de regio, de gemeente Alkmaar en de huurdersbelangenvereniging (HBVA) maken we onder andere prestatieafspraken. Er is in 2021 door Van Alckmaer een visie Wonen met zorg opgesteld. In dit visiedocument geven we aan dat we met het aanbod aan woningen meer willen voorzien in de behoefte om langer zelfstandig te wonen; weer (leren) zelfstandig te wonen en we willen onderdak bieden aan nieuwe woonvormen. Van Alckmaer heeft in de afgelopen vier jaar uitvoering gegeven aan het Pact voor Wonen in het kader van de huisvesting en begeleiding van aandachtsgroepen en heeft de doelstelling voor het aantal plaatsingen gerealiseerd. Wij hebben, sinds de doorstroomvoorrang geldig is in het woonruimteverdelingssysteem, 42 woningen via doorstroming toegewezen. In de afgelopen periode heeft Van Alckmaer samen met de bewoners, de gemeente en collega corporatie de gebiedsanalyse Overdie opgesteld. Dit is een integrale visie, vastgesteld in 2022 en opgesteld middels input van 18 maatschappelijke partijen, waarin gemeenschappelijke doelen zijn gesteld voor de wijk Nieuw-Overdie. Zoals de verbetering van 1. de kwaliteit en duurzaamheid van woningen, woonomgeving en voorzieningen, 2. de leefbaarheid en veiligheid van de wijk en 3. de sociale-economische positie van de buurt en haar bewoners.

Vanaf maart 2020 tot maart 2022 werd ons werk beperkt door de coronamaatregelen. Alle medewerkers van Van Alckmaer werkten thuis, face-to-face klantcontacten waren er niet of nauwelijks. Door te zoeken naar andere manieren, door bijvoorbeeld telefonisch contact, beeldbellen, nieuwsbrieven te sturen, het langsbrengen van presentjes of met een

koffiekar door de wijken te gaan, probeerden we alsnog contact met onze huurders te krijgen. Deze beperking heeft zijn sporen achtergelaten, wat een negatieve weerslag heeft gehad op de leefbaarheid in de wijken en het welbevinden van de huurders, maar ook op de realisatie en voorbereiding van renovatie- en nieuwbouwprojecten. Deze projecten vallen en staan bij een goede communicatie met en participatie van de huurders.

Waar staan we nu en wat willen we bereiken

Een groot aantal doelstellingen zijn blijvend voor woningcorporaties. Er zijn zeker nieuwe accenten. We hoeven per 1 januari 2023 geen verhuurdersheffing meer te betalen. Bij Van Alckmaer scheelt dit ruim 2 miljoen per jaar. Tegelijk zien we dat deze financiële ruimte voor en deel weer wordt ingenomen als gevolg van inflatie, bouwkostenstijging en een toename in fiscale - en administratieve lasten. De Rijksoverheid heeft de Nationale Prestatieafspraken (NPA) gelanceerd. Hiermee worden doelen, regels, prioriteiten en een versnelde planning gegeven die onze strategie mede bepalen. Van Alckmaer heeft haar steun uitgesproken voor de NPA. Het doen slagen van de prestatieafspraken is echter afhankelijk van de medewerking en de samenwerking van de rijksoverheid, provincie Noord Holland maar zeker ook gemeente Alkmaar, collega corporaties, ontwikkelende marktpartijen en een groot aantal maatschappelijke organisaties. Als we samen koers blijven vasthouden en de schouders eronder zetten, dan heeft het kans van slagen

Wat was, is en zal worden? De behoefte aan meer sociale huurwoningen blijft. Deze is getalsmatig hoger bijgesteld en aangescherpt, ook in kwalitatieve zin. Bijvoorbeeld het realiseren van woningen die geschikt zijn voor senioren, voor jongeren en voor mensen met een behoefte aan zorg en begeleiding. De komende periode zal Van Alckmaer de visie Wonen met zorg verder omzetten in daden. Hierdoor zal langer (leren) zelfstandig wonen nog meer mogelijk worden. Door het realiseren van nieuwe woonvormen met zorg kan een groep mensen een stap zetten op het gebied van wonen en zorg. Een actieve procedure en werkwijze binnen Van Alckmaer zal moeten leiden naar meer doorstroming naar een woning die meer aansluit op de behoefte van de bewoner. Het realiseren van midden dure huurwoningen is er ook bij gekomen.

In 2022 heeft Van Alckmaer het verkoopbeleid van huurwoningen stopgezet. Dit beleid kwam voort uit het portefeuilleplan uit 2018 en verder. Om de kloof tussen vraag en aanbod van sociale huurwoningen niet nog groter te maken, verkopen we sindsdien in principe geen woningen, op bepaalde uitzonderingen na. De verduurzamingsopgave is er. Door de klimaatverandering, de oorlog in Oekraïne en de toenemende behoefte aan een bedrijfszekere efficiënte klimaatinstallatie en een duurzame energiebron, wordt de noodzaak en urgentie groter. Dit geeft dat corporaties meer moet inzetten op sneller verduurzamen. De beleidsvrije ruimte ten aanzien van de huurprijzen en de huurverhoging is kleiner geworden. Vanuit de rijksoverheid wordt jaarlijks de maximale huurprijsverhoging gegeven. Om betaalbare woningen te kunnen blijven aanbieden werken we met huurprijsklassen en aftoppingsgrenzen. Bij het opstellen van een nieuw portefeuilleplan nemen we de relatie tussen kwaliteit en de huurhoogte mee in het toekennen van woningen in huurprijsklassen met maximale streefhuren. Deze accenten zijn, voor zover we ze kunnen overzien, verwerkt in de meerjarenbegroting, het ondernemingsplan en het jaarplan.

Hoe gaan we dat bereiken

Vanaf 2022 lag de focus op het verstevigen van de organisatie en het verbeteren van de onderlinge samenwerking. Door samen met de medewerkers onze bevindingen over de organisatie om te zetten in een actieplan, bouwen we aan een positief toekomstperspectief binnen Van Alckmaer. Een groot aantal acties zijn uitgevoerd, een aantal zijn nog gaande. We zijn nooit klaar en er is altijd werk aan de winkel. Een solide basis is echter essentieel om onze doelen te bereiken.

Naast de organisatie zelf hebben we ons ook georiënteerd op ons werk voor de komende vier jaar. Hierbij is een goede samenwerking met collega corporaties, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen belangrijk. Dit zal verder geïntensiveerd worden. Eind 2022 hebben we samen met de belanghebbenden het ondernemingsplan 'Huizen en Straten Spelers en Spelregels' opgesteld voor de periode 2023-2026. Hierin staat onze missie en ambitie om voldoende passende en duurzame woningen aan te bieden in prettige wijken voor de groep mensen die niet zelfstandig een goede woning kunnen bemachtigen. Daar zetten we onze mensen en middelen voor in. Hierin staat wat we de komende vier jaar gaan doen.

De focus voor de komende periode ligt op uitbreiden van betaalbare en passende woningen, verduurzamen, aanbieden van betaalbare woningen, leefbaar houden van de woongebouwen en wijken, het onderhouden en verduurzamen van onze monumentale woningen. Maar ook het overeind houden van een solide organisatie en financiële positie om onze volkshuisvestelijke taken ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren. Effectieve communicatie, klantcontact, dienstverlening, samenwerken, de regie nemen en vooral het blijven bouwen aan een fijn team van mensen bij Van Alckmaer. Dit zijn de randvoorwaarden om dit resultaat neer te zetten.

Irma van Leeuwen
Directeur-bestuurder

HOOFDSTUK 2

Recensie en samenvatting

Schets corporatie

Van Alckmaer is een corporatie met circa 2.600 woningen, waaronder 155 monumenten, in Alkmaar en Bergen. Daaronder vallen ook 4 zorgvastgoedcomplexen met 89 zorgeenheden. 53 woningen bevinden zich in Bergen.

In Alkmaar zijn ook twee andere corporaties werkzaam: Kennemer Wonen (ongeveer 10.500 woningen), Woonwaard (ongeveer 15.000 woningen). In de regio zijn nog 3 collega-corporaties werkzaam, waaronder Woningstichting Langedijk (ongeveer 1.500 woningen).

Van Alckmaer werkt met 22 medewerkers (bijna 20 fte) iedere dag aan voldoende en passende woningen van goede kwaliteit in levensloopbestendige wijken in de regio Alkmaar voor de primaire doelgroep (huishoudens met een laag inkomen). Van Alckmaer onderscheidt zich onder meer door een sterke focus op het beheer, behoud en zo mogelijk, verwerven van monumentale panden. De leiding van Van Alckmaer is belegd bij de directeur-bestuurder en het managementteam (drie leden). De Raad van Commissarissen bestaat uit 3 leden.

Het werkgebied is onderdeel van de woningmarktregio Noord-Holland Noord. Deze regio grenst aan de zuidkant aan de Metropool Regio Amsterdam. De druk van deze regio wordt gevoeld. Er is behoefte aan meer woningen en Van Alckmaer wil daarbij vooral inzetten op diverse soorten duurzame woningen voor kleine huishoudens die ook geschikt zijn voor ouderen of huurders die zorg behoeven.





Terugblik op visitatie 2019-2022

“Een sterk lokaal verankerde corporatie die goed presteert, met name als het gaat om beschikbaarheid en de leefbaarheid in de wijken”, zo karakteriseerde de commissie Van Alckmaer bij de vorige visitatie (2015-2018). Na een intensief reorganisatietraject gericht op eigen verantwoordelijkheid en zelforganisatie is “de boel op orde”, zo stelde de commissie.

Met een kleine werkorganisatie realiseert Van Alckmaer nieuwbouw en verduurzamingsprojecten. De waardering in cijfers - van een 7 voor Governance en Presteren naar Vermogen tot een 7,8 voor Presteren naar Opgaven en Ambities - laten dat ook zien. Bijna alle belanghebbenden waren lovend over Van Alckmaer.

De commissie gaf twee verbeterpunten mee:

- Leg bij de vermogensinzet, onder andere in de meerjarenbegroting, nadrukkelijk de koppeling met de volkshuisvestelijke opgaven en de maatschappelijke doelstellingen.
- Versterk de PDCA-cyclus door de doelstellingen uit het ondernemingsplan herkenbaar terug te laten komen in de tertaalrapportages.

Recensie

Als je belanghebbenden vraagt naar een karakterisering van Van Alckmaer krijg je kenmerken te horen als vriendelijk, open, toegankelijk, fijne partner om mee samen te werken.

De commissie ziet een goed functionerende corporatie, die zeker gelet op de omvang veel volkshuisvestelijke en maatschappelijke activiteiten ontwikkelt. Van Alckmaer is zich bewust van de kwetsbaarheid van de kleine organisatie en van de noodzaak om samen te werken met diverse organisaties om haar maatschappelijke doelstellingen te kunnen bereiken.

Wonen met zorg

Op het gebied van wonen en zorg werkt Van Alckmaer succesvol samen in diverse netwerken, zoals Pact voor Wonen. De gedeelde waarden van de deelnemers dragen bij aan het succes van de samenwerking. Upgraden naar een kansen- en behoeftenkaart op niveau van heel Alkmaar is nog wel nodig want op dit moment is er geen zicht op de (toekomstige) behoefte aan zorg over de gehele stad. En er is geen punt voor afstemming van diverse vragen van zorgorganisaties/ zorgvragers/ initiatieven over de hele stad.

Bij het opstellen van gebiedsvisies worden maatschappelijke partijen betrokken. Van Alckmaer en Woonwaard hebben bijvoorbeeld met inbreng van 18 maatschappelijke partijen de gebiedsvisie voor Overdie ontwikkeld. Welzijnsorganisaties en zorgorganisaties die al in de wijk actief zijn hebben inbreng gehad in de gebiedsvisie; de aanpak van de wijk is recent gestart. De zorgorganisaties die de commissie heeft gesproken, hebben nog geen inbreng gehad in de gebiedsvisies. Je kunt maar één keer transformeren, dus wat die inbreng betreft is het nu of nooit.

In het visitatiegesprek met de gemeente kwam de visie op wonen en zorg, die binnenkort in de gemeenteraad behandeld zal worden, aan de orde. Die zal strategisch en in grote lijnen zijn. De corporaties en zorgorganisaties zullen, volgens zeggen van de wethouder, niet kunnen meeliften op de bagagedrager van de gemeente in de verdere concretisering van die visie; er zal veel eigen initiatief van zorgorganisaties, corporaties en overige betrokkenen nodig blijven. Dat vraagt dus om zelf initiatieven te nemen, met voorstellen te komen en niet af te wachten.

“Het is nodig om te upgraden naar de kansen en behoeftekaart op Alkmaar niveau.”



Klantvisie

Van Alckmaer heeft haar klantvisie geformuleerd en is bezig die in de praktijk handen en voeten te geven. De klantvisie “Iedereen gelijk, niemand hetzelfde” is zeer recent vertaald in korte duidelijke regels of uitgangspunten die de verwachtingen van huurders en van de medewerkers meer kunnen richten. Bewoners zijn soms niet tevreden over de snelheid van de afwikkeling dan wel de communicatie bij reparatieverzoeken.

Er is nog te weinig grip op het niet-planmatig onderhoud, dat voor Van Alckmaer wordt uitgevoerd door onderhoudsbedrijven. En ook de (proces)communicatie met huurders rond dit onderhoud behoeft nog aandacht.

Bloemwijk

Met de transformatie van Bloemwijk heeft Van Alckmaer haar visitekaartje afgegeven. Wat de commissie van de wijk heeft gezien, geeft aanleiding om te denken dat dit wel eens een monument van de toekomst zou kunnen worden. De manier waarop Van Alckmaer de participatie van bewoners van Bloemwijk heeft vormgegeven, is voorbeeldig. Huurders hebben invloed gehad op visie, plan, de woningen en op het sociaal plan, dat ruim genoemd mag worden. De eerste fase van nieuwe duurzame en levensloopbestendige woningen is recent opgeleverd, de bouw van de tweede fase is gestart. De huurders ervaren een dipje in de communicatie, dat zij wijten aan personele wisselingen en de fasering van het project. De commissie heeft er alle vertrouwen in dat Van Alckmaer die communicatie weer terug zal brengen op het gewenste niveau.

Het project heeft een grote wissel op de organisatie getrokken, zowel financieel als qua personeel. Dat roept voor de commissie de vraag op wat de gevolgen zijn voor de rest van de portefeuille van Van Alckmaer en of de corporatie ervoor zou moeten kiezen om een dergelijk project nog een keer zo aan te pakken.

Portefeuillestrategie

Van Alckmaer onderscheidt zich van andere corporaties door het grote aantal monumenten in haar portefeuille en de wens dat iedereen in een monument in het centrum van Alckmaer zou moeten kunnen wonen, dus ook huurders met een krappe portemonnee.

Portefeuillestrategie begint bij het bepalen hoe je woningbezit eruit moet zien om je maatschappelijke doelstellingen te halen en dan vervolgens vaststellen waar je geld moet landen.

Van Alckmaer stelde in de visitatieperiode een wensportefeuille op die werd uitgewerkt in een passende portefeuillestrategie. De grote opgaven leidden er in de nabije toekomst toe dat Van Alckmaer niet meer alles tegelijk zal kunnen doen. Er is focus en kiezen nodig. Deze cruciale vragen komen in de huidige portefeuillestrategie nog niet aan bod. En tegelijkertijd is er behoefte aan een zekere flexibiliteit omdat de omgeving waarin de corporatie functioneert sneller en meer verandert dan voorheen.

Verankering

Van Alckmaer is een sterk lokaal verankerde corporatie die zich bewust is van de noodzaak van samenwerking met collega-corporaties en andere organisaties om haar maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Van Alckmaer zoekt proactief samenwerking en participeert in netwerken. Vanuit gedeelde waarden en vertrouwen is de samenwerking succesvol. De relatie met de huurdersorganisaties is goed. Van Alckmaer zou de huurdersorganisatie meer in haar kracht mogen zetten door haar nog beter te positioneren en faciliteren (denk aan vroegtijdig betrekken bij begroting en beleidsvoornemens).

Besturing

De besturing van de corporatie is in de visitatieperiode duidelijk en gestaag verbeterd en is nu naar behoren. Van Alckmaer is in control.

De komst van de huidige directeur-bestuurder betekende een cesuur in managementstijl waarbij medewerkers en belanghebbenden meer worden betrokken bij visie en aanpak.

Was de sturing aan het begin van de visitatieperiode nog vooral gericht op vastgoed en financiën, nu is deze ook op maatschappelijke doelstellingen gericht. Het perspectief is sturing die meer strategisch, nog meer op maatschappelijke doelstellingen en meer op de minder meetbare doelstellingen (intangibles) is gericht.

De RvC is zich zeer bewust van de opgaven in relatie tot de capaciteit en wil de stap naar een meer strategisch toezicht zetten.



Capaciteit

De reorganisatie tijdens de vorige visitatieperiode bracht grotendeels 'de boel op orde'. In deze visitatieperiode werd er verder gewerkt aan de verbinding van de ontwikkeling van de organisatie en die van het personeel. Van Alckmaer heeft aandacht voor de kwetsbaarheid van een kleine organisatie en voor wat er in de toekomst van de organisatie gevraagd zal worden. Er werd een strategisch personeelsbeleid opgesteld en Van Alckmaer ging met collega-corporaties samenwerken aan talentontwikkeling. Sleutelfuncties zijn nu met vaste mensen ingevuld, het managementteam is compleet. De organisatiecultuur is gebaseerd op vertrouwen, elkaar wat gunnen en professionaliteit. Met onderhoudsbedrijven wordt al jaren goed samengewerkt.

Van Alckmaer voerde eerder een discussie over zelfstandig doorgaan of niet. De conclusie was dat de corporatie zelfstandig maatschappelijke meerwaarde kon hebben. De commissie vindt dat van de afwegingen die toen zijn gemaakt geleerd kan worden voor de toekomst: onder welke voorwaarden kan Van Alckmaer haar maatschappelijke meerwaarde blijven leveren? Dat helpt om oplossingen te vinden voor de kwetsbaarheid van de kleine organisatie. Gezien de omvang van de opgaven in de komende jaren en de ontwikkelingen in de omgeving, is het belangrijk die discussie opnieuw te voeren, ook als Van Alckmaer inzet op andere oplossingen voor de kwetsbaarheid van de kleine organisatie (waarover hieronder meer).



Beleidsagenda

De commissie constateert dat Van Alckmaer op veel onderdelen goed presteert. Tegelijkertijd zijn er onderwerpen die aandacht behoeven. De commissie geeft Van Alckmaer de volgende verbeter-suggesties mee.

Portefeuillestrategie

In de portefeuillestrategie voor de komende jaren is focus nodig, een duidelijke koers. In een omgeving die steeds meer VUCA is, is tegelijkertijd een zekere flexibiliteit in de beleidsontwikkeling nodig. In de dialoogsessie over de portefeuillestrategie werd als één van de mogelijke oplossingen gesproken over, indien nieuwbouwlocaties onvoldoende beschikbaar komen, het inzetten van de daarvoor beoogde financiële middelen voor bijvoorbeeld extra verduurzaming van bestaand bezit of de betaalbaarheid. De commissie vindt dat dit een oplossing die risico's met zich meebrengt. Er kan zo een situatie ontstaan waarbij Van Alckmaer 'meedobbert op waar de oceaan haar brengt' in plaats van koers te blijven houden op vooraf bepaalde doelen ten aanzien van beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming/kwaliteit. Het is effectiever om te schuiven met middelen binnen één doelstelling, bijvoorbeeld door te kiezen voor een andere locatie of een ander tijdstip. Dat komt ook de herkenbaarheid voor de buitenwereld ten goede. Daarmee wordt het portefeuillebeleid enigszins dynamisch.

Er ligt een goede kans voor het ontwikkelen van een gezamenlijke portefeuillestrategie met alle corporaties in Alkmaar. Daarvoor zou eerst een stapje terug kunnen worden gedaan: maak met inbreng van de collega-corporaties en in afstemming met de zorg en de gemeente een wensportefeuille op stadsniveau, zowel strategisch als per wijk. De wensportefeuille kan een vertaling krijgen op asset niveau: wat moet waar, in welke wijk, gebeuren qua nieuwbouw en verduurzaming? Dit zorgt voor een betere inbedding van de opgaven van de stad.

Vervolgens kunnen op basis van de beschikbare capaciteit (personeel en financieel) de opgaven worden verdeeld: wie neemt wat? Na deze stappen kan de portefeuillestrategie in de gezamenlijke investeringsstrategie worden gepast. Voordat dit alles gedaan kan worden, verdient het aanbeveling om eerst te verkennen of corporaties, c.q. sociale beleggers, ervoor open staan om in beeld te brengen wat Alkmaar nodig heeft in de komende 5 à 10 jaar in een soort "sociaal stadsplan".



Capaciteit

Als dan blijkt dat Van Alckmaer onvoldoende financiële of personele capaciteit heeft, kan nieuwbouw of transformatie van complexen wellicht bij een van de andere corporaties worden neergelegd en vervolgens door Van Alckmaer in beheer worden genomen.

De organisatie verdient prioritering en rust. De commissie geeft Van Alckmaer de suggestie om meer naar ketensamenwerking te kijken. Durf externe kennis en ervaring in huis te halen. Reparatie- en mutatie-onderhoud, vervanging van toilet- badkamer – keuken kan doorgezet worden in de keten. Daarbij is het van belang dat de corporatie het eerste en laatste contact met de huurder heeft en de contacten van de leverancier met de huurder goed georganiseerd zijn: “onze klant is de klant van Van Alckmaer”. Er zijn corporaties die medewerkers van onderhoudsbedrijven mee laten trainen in hun eigen klantvisie.

Zo'n stap vereist ontwikkeling van goed opdrachtgeverschap in de organisatie. Van Alckmaer dient zicht op het proces te houden zodat ingegrepen kan worden als dat nodig is. Denk aan afspraken over snellere doorlooptijden, aangeven wanneer iemand gebeld wordt en dat ook doen, herkenbaarheid van medewerkers bij huurders.

Ook nieuwbouw kan in de keten georganiseerd worden en gecontracteerd worden inclusief onderhoud.

Het is interessant om de collega-corporaties en de onderhoudsbedrijven te vragen hoe zij hierover denken. Vraag ze mee te denken.

Mettertijd is het zaak de ontwikkeling van corporatie opnieuw te evalueren en de gemaakte keuze voor zelfstandigheid periodiek onder aandacht houden.

Wonen met zorg

Het verdient aanbeveling de sterke punten van Van Alckmaer op dit gebied, met name maatwerk in plaatsing van bijzondere doelgroepen op de juiste plekken in de wijk, verder uit te breiden. Als verzoeken voor huisvesting worden gematcht met de zorg- en woningbehoefte kaart van Alckmaer, welke mogelijkheden het wijkbeeld biedt, welke partijen er zijn die de gewenste zorg kunnen verlenen, kan de effectiviteit en efficiency van het inplaatsen worden verhoogd. Dus: aan de slag met de zorgpartijen.

Uiteindelijk wil iedereen dat er in alle wijken goede matches komen en dat het er prettig wonen is. De aanpak kan vervolgens gekopieerd worden naar andere wijken of andere doelgroepen.

Voor de leefbaarheid in de wijken is blijvende extra aandacht voor de kleine dingen die je in de wijk samen met de bewoners kunt doen aan te raden.

Klantvisie

Bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, verdient het aanbeveling steeds heel praktische kleine stappen te zetten. Kies daarin steeds één prioriteit voor een bepaalde periode, één punt waarop je wilt excelleren. Zet hiervoor alle beschikbare middelen in. Daar hoort ook inbreng van buiten bij, van huurders, leveranciers of andere organisaties. Als de doelstelling voor dit verbeterpunt is bereikt, pak je een volgende op. Er is niets zo motiverend als voortgang bereiken op belangrijke doelstellingen.

“Zeer recent verscheen de klantvisie in de vorm van een boekje “Iedereen gelijk, niemand hetzelfde.”



Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde

Sterke punten:

- + Bloemwijk: integrale aanpak, visitekaartje, optimale communicatie/participatie, ruim sociaal plan.
- + Zorgvuldige plaatsing speciale doelgroepen.
- + Proactieve houding en visie Wonen met Zorg met inbreng zorgorganisaties.
- + Klantvisie, ambitie.
- + Wensportefeuille uitgewerkt tot portefeuillestrategie. Woningvoorraad uitgebreid. Aangepast verkoopbeleid. Gematigde huurverhogingen. Werken vanuit wijken.

Leerpunten:

- Geen zicht op behoefte wonen met zorg over hele stad. Geen punt voor afstemming vraag.
- Inbreng andere zorg- en welzijnsorganisaties in gebiedsvisies.
- Bloemwijk: weer oppakken geplande communicatie/ participatie; vaste contactpersoon. Gevolgen voor overige portefeuille?
- Klantvisie: (proces)communicatie met de klant; Verwachtingen managen. Monitoren afspraken met onderhoudsbedrijven.

Oordeel commissie: goed

Maatschappelijke verankering

Sterke punten:

- + Steeds meer extern gericht.
- + Goede samenwerking met diverse partners en met HBV
- + Succesvolle samenwerking in Pact voor Wonen
- + Gebruik van huurderspanels
- + Oprechte aandacht voor belanghebbenden

Leerpunten:

- HBV positioneren en faciliteren: begrotingscyclus, beleidsontwikkeling
- Voortzetten participatie Bloemwijk

Oordeel commissie: goed

Besturing

Sterke punten:

- + In control
- + Vooruitgang op samenhang, integraliteit.
- + Naast financiën en stenen, ook sturing op maatschappelijke doelstellingen

Leerpunten:

- Focus en keuzes in portefeuilleplan. Flexibiliteit door schuiven met locatie of tijdstip. Uitwerking tot wijkniveau. Inbreng belanghebbenden. Desgewenst verdeling opgaven over corporaties
- Toezicht RvC naar echt strategisch niveau
- Rapportage over minder makkelijk meetbare doelstellingen

Oordeel commissie: naar behoren

Maatschappelijke capaciteit

Sterke punten:

- + Financieel gezond
- + Voordelen kleine organisatie benut
- + Bewust van kwetsbaarheid; zoekt naar mogelijkheden versterking
- + Organisatie- en personeelsontwikkeling

Leerpunten:

- Focus: financiële mogelijkheden na 2028 → keuzes
- Wanneer doel organisatieontwikkeling bereikt?
- Verdergaande samenwerking op ontwikkeling, transformatie, onderhoud

Oordeel commissie: goed

HOOFDSTUK 3

Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

In overleg tussen commissie en corporatie is afgesproken om de maatschappelijke waarde van Van Alckmaer te onderzoeken aan de hand van de volgende opgaven:

1. Wonen en Zorg
2. Klantvisie
3. Bloemwijk
4. Portefeuillestrategie





Opgave 1: Wonen en Zorg

Leervraag Van Alckmaer: Wat kan Van Alckmaer nog meer doen op het gebied van Wonen en Zorg? Wat verwachten zorgpartijen van de corporatie? Welk product en werkwijze binnen Van Alckmaer leiden tot het realiseren van de doelen in de visie Wonen met zorg?

Beschrijving opgave

Van Alckmaer formuleerde in 2021 haar visie Wonen met Zorg. Met het aanbod van woningen wil Van Alckmaer meer voorzien in de behoefte om langer zelfstandig te wonen of (weer) leren zelfstandig te wonen en onderdak bieden aan nieuwe woonvormen.

De betrokkenen constateren dat Alckmaer net iets sneller vergrijst dan gemiddeld in Nederland.

Ondernomen acties

Van Alckmaer formuleerde in 2021 haar eigen visie op wonen met zorg. De corporatie bezit 4 zorgvastgoedcomplexen met in totaal 89 zorgeenheden. Deze complexen zijn verhuurd aan zorgorganisaties 's Heerenloo en NIKO. Van Alckmaer heeft veel samenwerkingsafspraken met zorgorganisaties, werkt samen met andere corporaties en de gemeente in Pact voor Wonen. Met corporaties, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en zorgverzekeraars werkt de corporatie samen in Vitaal Oud in Noord-Kennemerland (VONK).

Pact voor Wonen heeft als doel huisvesting en begeleiding van aandachtsgroepen. De woningcorporaties huisvesten de uitstroom van volwassenen en jongeren, Housing First en 1 procent persoonsgerichte aanpak (multi-probleemgezinnen). Sinds kort zijn de zorgorganisaties ook vertegenwoordigd in de projectgroep. Woningen voor bijzondere doelgroepen worden aangeboden via het transferpunt van de gemeente Alckmaer. Er wordt gewerkt met zogenaamde verdiencontracten, vanaf 2021 met tijdelijke woon/zorgcontracten. Na een evaluatie volgt, als alles goed is gegaan, een regulier huurcontract voor de cliënt.

Op initiatief van Van Alckmaer is vanaf 2020 door de corporaties, de GGZ-NHN en de gemeente een wooncoach ingezet bij bewoners waar signalen zijn van verward gedrag, mijden van zorg en overlast.

Resultaten opgave

De doelstelling voor het aantal plaatsingen van bijzondere doelgroepen is gehaald. Van Alckmaer heeft in 2022 12,8 procent van de vrije toewijzingsruimte benut door plaatsing van 19 personen (afpraak was maximaal 25 procent). In 2021 waren er 7 plaatsingen. Van Alckmaer is sterk in het zorgen dat plaatsingen "landen op de goede plek".

Van Alckmaer heeft huisuitzettingen zoveel mogelijk voorkomen: er waren er 0 tot 2 per jaar in de visitatieperiode; daarbij was steeds sprake van een combinatie van overlast en huurachterstand.

Waardering huurders

De huurdersvertegenwoordiging waardeert de prestaties als goed.

Waardering overige samenwerkers

De zorgorganisaties en Pact voor Wonen zijn meer dan tevreden over Van Alckmaer. Zij vinden dat Van Alckmaer een luisterend oor biedt en snel en adequaat reageert. Onderhoud verloopt altijd in goed overleg. Ook als iets uiteindelijk niet kan, hebben zorgorganisaties het gevoel dat er serieus naar gekeken is (bijvoorbeeld een verzoek voor een 2e lift). Van Alckmaer heeft mooie nieuwbouwstudio's (Koedijk) gerealiseerd, daar zouden er meer van mogen komen. In complex Duinvogel heeft Van Alckmaer goed ingespeeld op de behoefte met de gezamenlijke huiskamers, werkruimten voor zorgmedewerkers en de mogelijkheid voor bewoners om deel te nemen aan activiteiten van andere gebruikers van het pand. Het herplaatsen van 130 bewoners (Kooimeer) in reguliere woningen met kleine aanpassingen is redelijk goed en tijdig gelukt.

De populatie is veranderd, met name op het gebied van prikkelgevoeligheid, met gevolgen voor de zorgvraag en de huisvesting. Van Alckmaer gaat samen met de zorgorganisatie op zoek naar alternatieven. De samenwerking in Pact voor Wonen is hecht en werpt haar vruchten af in de praktijk.

Een zorgorganisatie zou graag met Van Alckmaer de mogelijkheden bekijken voor uitruil met een andere locatie van een (monumentaal) pand dat niet meer geschikt is voor hun doelgroep, wellicht in gezamenlijk overleg met de gemeente. Een andere zorgorganisatie vraagt om clustering in de wijk van woningen voor ouderen met een (toenemende) zorgbehoefte zodat zorgorganisaties effectief en efficiënt kunnen werken.



Waardering commissie

Sterke punten

De commissie waardeert dat Van Alckmaer zich proactief opstelt en de ontwikkelingen niet zomaar over zich heen laat komen. Er is al veel gerealiseerd. Van Alckmaer doet het niet alleen maar zoekt nadrukkelijk de samenwerking in het netwerk op. De deelnemers aan de verschillende samenwerkingsverbanden hebben gedeelde doelstellingen/ waarden: ze willen allemaal dat iedereen prettig woont. De resultaten van de samenwerking zijn goed.

In het voorjaar van 2023 is er een inspraakronde geweest voor de gemeentelijke woon-zorgvisie; de corporaties en de zorgorganisaties hebben input geleverd. Binnenkort zal deze in de gemeenteraad aan de orde komen.

Leerpunten

Het gaat er nu om handen en voeten te geven aan wonen met zorg. Op dit moment is er geen zicht op de (toekomstige) behoefte aan zorg over de gehele stad. Er is geen punt voor afstemming van diverse vragen van zorgorganisaties/ zorgvragers/ initiatieven over de hele stad.

De gebiedsvisie voor de wijk Overdie is opgesteld met input van bewoners, corporaties, gemeente en enkele zorgorganisaties. De zorgorganisaties die de commissie heeft gesproken en de welzijnsorganisaties hebben hierin tot nu toe geen input gehad. Vóór de transformatie van de wijk zouden de corporaties nog in gesprek kunnen gaan met deze zorg- en welzijnsorganisaties over hun visie op de wijk. Je kunt maar één keer transformeren. Het ijzer is nu heet.

“Op initiatief van Van Alckmaer is vanaf 2020 een wooncoach ingezet”

Opgave 2: Klantvisie

Leervraag Van Alckmaer: Hoe kunnen we onze huidige en toekomstige huurders nog beter van dienst zijn?

Beschrijving opgave

In haar ondernemingsplan heeft Van Alckmaer zich ten doel gesteld dienstverlening op maat mogelijk te maken en de dienstverlening en de communicatie te verbeteren. De coronaperiode heeft de noodzaak van goede communicatie met huurders nog meer duidelijk gemaakt. Van Alckmaer voert in haar logo de pay off “Met hart voor wonen” en wil dat in de dienstverlening zichtbaar maken. Van Alckmaer ziet dit als de kracht van de kleine corporatie: ze willen volgens eigen zeggen een soort “kangoeroe met een warme buidel” zijn voor hun huurders. En ook structuur en helderheid geven. Van Alckmaer beseft dat ze alleen kan presteren samen met collega-corporaties, gemeenten en andere organisaties.

Ondernomen acties

Het traject startte met het ophalen van wensen en behoeften zodat de klantvisie kon worden geformuleerd. Van Alckmaer is begonnen met de implementatie van de klantvisie. Recent zijn klantpanels gestart. Het management van Van Alckmaer is sinds dit jaar bewust met alle medewerkers in gesprek over het goed uitvoeren van de klantvisie in de praktijk. Situaties worden kritisch met elkaar besproken in de teams om ervan te leren.

In de visitatieperiode ging MainPlus, het bedrijf waaraan Van Alckmaer net als veel andere corporaties haar reparatie- en klachtenonderhoud had uitbesteed, failliet. Binnen twee weken werd met hulp van het onderhoudsbedrijf dat het mutatieonderhoud al deed voor Van Alckmaer het reparatieonderhoud weer opgepakt. Huurders met reparatieverzoeken konden korte tijd niet goed geholpen worden maar de situatie was al snel weer stabiel.

Resultaten opgave

In de Aedes benchmark is het huurdersoordeel in 2019 en in 2022 B. De waardering van de huurder voor de kwaliteit van de woning is met een tiende punt gedaald en van B naar C gegaan.



Waardering huurders

De HBV vindt dat Van Alckmaer het over de hele linie goed doet. Op een inloopspreekuur dat de HBV organiseerde kwamen nauwelijks mensen af; er waren heel weinig vragen en klachten. Recent is er een huurderspanel geweest: de uitkomst was dat huurders hartstikke tevreden zijn. Als er iets beter kan dan is het communicatie bij reparaties. Sommige huurders verwachten dat het is als toen de corporatie nog haar eigen onderhoudsdienst had: 's ochtends bellen, 's middags gerepareerd. Onderhoud is nu uitbesteed. In de beleving van de huurders duurt teruggebeld worden vaak te lang, evenals de daadwerkelijke reparatie. Besluiten worden soms niet goed aan huurders uitgelegd, bijvoorbeeld over woningen waar geen zonnepanelen worden geplaatst.

Waardering overige samenwerkers

De zorgorganisaties zijn tevreden over de dienstverlening: Van Alckmaer reageert snel en adequaat, onderhoud verloopt altijd in goed overleg. De onderhoudsbedrijven waarderen de goede samenwerking, de continuïteit en de kennis van het bezit. De communicatie met bewoners kan beter: verwachtingen zijn niet helder en er zijn toezeggingen aan individuele huurders gedaan. Informatie over de voortgang van een reparatieverzoek kan ook beter. Een van de onderhoudsbedrijven meet de tevredenheid van de huurders na de reparatie en geeft aan zelf actie te ondernemen als huurders niet tevreden zijn.

Waardering commissie

Sterke punten

Het is belangrijk dat de klantvisie er is, al is deze nog "under construction". De commissie waardeert de intentie: dienstverlening met het hart. De ambities zijn hoog. De monumenten in de portefeuille van Van Alckmaer zijn uniek en behoeven meer maatwerk. Het zou wel eens zo kunnen zijn dat dit bijdraagt aan de houding ten opzichte van maatwerk voor de klant, omdat maatwerk al in het DNA van de organisatie zit.

Leerpunten

Tegelijkertijd zien de huurders nog niet altijd wat de nieuwe klantvisie betekent of aan meerwaarde oplevert.

De klantvisie was ten tijde van de visitatiegesprekken nog niet in een paar eenvoudige regels samengevat (denk bijvoorbeeld aan de 7 zekerheden van Jumbo-supermarkten) waarmee het voor de huurder én de medewerker direct duidelijk is wat er verwacht mag worden. Zeer recent verscheen de klantvisie in de vorm van een boekje "Iedereen gelijk, niemand hetzelfde". Van Alckmaer geeft aan de klantvisie stapsgewijs in de komende jaren te implementeren.

De commissie vindt dat de communicatie sterker georganiseerd kan worden vanuit de proactieve houding: luisteren kan beter, uitleg van besluiten (denk aan het wel/ niet plaatsen van zonnepanelen), verwachtingen evenals informatie over de voortgang van een reparatieverzoek.

Het verdient aanbeveling duidelijke prestatieafspraken (proces, resultaat, houding) te maken met onderhoudsbedrijven en de resultaten te monitoren. Van Alckmaer werkt aan een protocol voor onderaannemers; dat vindt de commissie een goede zaak.

De commissie vindt het in deze context positief dat er een extra medewerker communicatie is ingehuurd (en de selectieprocedure voor een vaste medewerker loopt).





Opgave 3: Bloemwijk

Leervraag Van Alckmaer: Wat is er nodig zodat Nieuw Bloemwijk een fijne wijk om te wonen wordt?

Beschrijving opgave

De ambitie voor de nieuwe Bloemwijk: “een duurzame, zelfvoorzienende, gedifferentieerde, levensloopbestendige buurt met behoud van cultuurhistorische elementen”. De woningen kenden weinig variatie, voldeden niet meer aan de huidige woonwensen qua indeling, ruimte en comfort, waren technisch niet meer in goede staat, niet duurzaam en niet geschikt voor ouderen of huurders met behoefte aan zorg. Leefbaarheid stond onder druk, er was een hechte oude groep, er waren grote tuinen met het risico van verwaarlozing. Het project kende een integrale aanpak. In totaal werden 164 woningen gesloopt, waarvoor er 170 nieuwe, gevarieerde, duurzame, toekomstbestendige woningen in de plaats komen. Er is een sociaal plan opgesteld in overleg met de huurders. Het project is gereed in 2025.

Resultaten opgave

De eerste fase is kortgeleden opgeleverd. De bouw van de tweede fase is gestart. Van Alckmaer heeft ruime participatie van bewoners gefaciliteerd. De corporatie heeft haar best gedaan het sociale weefsel in de wijk te behouden door afspraken over terugkeer.

Waardering huurders

De huurders vinden Bloemwijk prachtig, de (misschien op één complex na) mooiste woningen van Van Alckmaer. In de eerste fase was de communicatie voorbeeldig. Het laatste half jaar is het minder; dat komt waarschijnlijk vooral door personele wisselingen. Er zijn bijvoorbeeld dingen veranderd in het plan zonder dat de klankbordgroep daarvan wist. Er is veel behoefte aan tijdige communicatie met bewoners. Er is nu geen structureel gepland contact met de bewoners of de klankbordgroep met een vaste medewerker. Bewoners willen ervaren “jullie doen ertoe”.

Waardering overige samenwerkers

De bouwbedrijven waarmee Van Alckmaer aan het project heeft gewerkt zijn tevreden over de goede samenwerking tijdens de ontwikkeling. Er waren korte lijnen. Fase 1 was succesvol. Zij zien dat huurders tevreden zijn. De bouwbedrijven verwachten dat fase 2 en 3 net zo succesvol zullen zijn.

Waardering commissie

Sterke punten

De commissie vindt Bloemwijk een fantastisch project. Met Bloemwijk heeft Van Alckmaer haar visitekaartje afgegeven: mooie woningen die passen in de omgeving. De integrale aanpak - kwaliteit van woningen, duurzaamheid en ook de participatie van de huurders en de aandacht voor sociale cohesie in de wijk - verdient waardering. Het sociaal plan heeft extra's (bijvoorbeeld bij de verhuisvergoeding) die je niet vaak ziet. Hoe Van Alckmaer het heeft aangepakt met het betrekken van de bewoners is voorbeeldig.

Leerpunten

Het is zaak de communicatie en participatie nu niet te laten liggen; deze kan voor de volgende fasen makkelijk weer opgepakt worden. De commissie waardeert enerzijds het project als een prachtig voorbeeld, maar vraagt zich anderzijds af hoe de impact in termen van capaciteit en financiën mogelijk consequenties heeft voor de aanpak van het vervolg van de voorraad.

“Met Bloemwijk heeft Van Alckmaer haar visitekaartje afgegeven. De integrale aanpak verdient waardering.”



Opgave 4: Portefeuillestrategie

Leervraag Van Alckmaer: Met welke portefeuille zijn we goed toegerust voor de huidige en de toekomstige vraag? Waar moet Van Alckmaer zijn beperkte middelen aan besteden? Welk afwegingskader moeten we hanteren op basis waarvan we onze middelen besteden? Dit qua getallen, onderhoud en verbetering van de kwaliteit van woningen, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en monumenten.

Beschrijving opgave

In 2019 formuleerde Van Alckmaer haar portefeuillestrategie in samenhang met haar ondernemingsplan voor 2019 tot 2022. In de portefeuillestrategie werden strategische doelstellingen geformuleerd ten aanzien van beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid, uitmondend in een wensportefeuille. Op tactisch niveau werden alle complexen voorzien van labels: doorexploiteren, verkoop of sloop/nieuwbouw. Tevens werd het huurbeleid aangepast ten behoeve van investeringen in duurzaamheid: de streefhuren gingen van 80 naar 84 procent van maximaal redelijk. Een groter deel van de woningvoorraad zou in de huurklassen goedkoop en betaalbaar moeten vallen. Complexen kregen een leefbaarheidsscore; die met label C zouden worden aangepakt. Ondertussen is er veel veranderd. Er zijn nationale prestatieafspraken gemaakt die Aedes eind juni 2022 heeft getekend. Er is een regionale woondeal voor Noord-Holland Noord gesloten met de nadruk op uitbreiding en transformatie van de woningvoorraad.

In Alkmaar moeten er in totaal 3.000 woningen bij komen (huur en koop) tot 2030 en 15.000 woningen in 20 jaar, waarvan 3.000 sociale huurwoningen of meer, afhankelijk van macro-economische ontwikkelingen. Die uitbreiding moet versneld gerealiseerd worden. Nieuwbouw moet aansluiten bij de behoefte van doelgroepen. Er zijn veel kleine huishoudens, veel ouderen, jongeren waarvoor huisvesting nodig is en geclusterde woonvormen zijn gewenst. Woningen met energielabels E, F en G moeten uiterlijk in 2028 zodanig verduurzaamd zijn dat ze tenminste label D hebben (dit geldt niet voor monumenten en woningen die gesloopt zullen worden).

Van Alckmaer formuleerde in 2022 een nieuw ondernemingsplan voor 2023-2026. Het verkoopbeleid werd op basis van maatschappelijke afwegingen al eerder aangepast (geen verkoop, tenzij panden niet in de wensportefeuille passen). Nu wil de corporatie ook haar portefeuillestrategie herzien.

Resultaten opgaven beschikbaarheid en kwaliteit (duurzaamheid), betaalbaarheid.

In lijn met de wensportefeuille zijn er 59 woningen meer, is er verduurzaamd en de transformatie van Bloemwijk is tot stand gekomen.

Beschikbaarheid: Van Alckmaer heeft 171 woningen toegevoegd door koop en nieuwbouw of transformatie. Er zijn 112 woningen verkocht of gesloopt om plaats te maken voor nieuwe sociale huurwoningen. Er zijn enkele losse woningen verkocht en complex De Landman met 42 woningen is verkocht aan Woonwaard. Dit complex paste qua ligging niet goed in de portefeuille van Van Alckmaer, maar is zo wel behouden voor de volkshuisvesting. In twee jaar tijd is de gemiddelde inschrijftijd van woningzoekenden verlengd met ruim een jaar, van 7,7 naar 8,8 jaar en de gemiddelde zoektijd van 2 naar 2,4 jaar. De vraag naar betaalbare woningen is veel sneller gestegen dan het aanbod.

Duurzaamheid: het huurdersoordeel over duurzaamheid & onderhoud en verbetering in de laatste Aedes-benchmark is B, ruim 20 procent van de woningen is aangesloten op een warmtenet. Het gasgebruik van alle woningen van Van Alckmaer is lager dan gemiddeld.

Kwaliteit van de woonomgeving (leefbaarheid): Van Alckmaer stelt wijkvisies op om de wijken passend te kunnen aanpakken. Van Alckmaer heeft diverse projecten samen met huurders uitgevoerd, zet wijkbeheerders en een wooncoach in en heeft een wijkkantoor o.a. in de wijk Kooimeer en Bloemwijk. Betaalbaarheid: de afspraken over de verdeling van het bezit over de huurklassen zijn bereikt.

Waardering huurders

De huurders hebben zich niet expliciet over de portefeuillestrategie uitgelaten, maar vinden dat Van Alckmaer het over de hele linie goed doet.

Waardering overige samenwerkers

De portefeuillemanagers van de andere in Alkmaar werkzame corporaties geven aan dat de samenwerking met Van Alckmaer goed is. De bestuurders hebben hun investeringsstrategieën al uitgewisseld. De portefeuillestrategie wordt gekarakteriseerd als nog redelijk hoog over. Een van de portefeuillemanagers dacht in een dialoogsessie mee over passende mogelijkheden voor Van Alckmaer om haar portefeuille te transformeren. De corporaties zijn bereid om gezamenlijk naar de totale opgave in Alkmaar te kijken en zo mogelijk de opgaven te verdelen.

Waardering commissie

Sterke punten

Terugkijkend heeft Van Alckmaer het in de visitatieperiode goed gedaan. De wensportefeuille is uitgewerkt in een portefeuillestrategie.

Van Alckmaer heeft haar verkoopbeleid aangepast op basis van haar maatschappelijke doelstellingen. Er is alleen nog verkocht wat niet bij hun portefeuille past.

De goede samenwerkingsrelaties met de andere corporaties bieden kansen.

Leerpunten

De portefeuillestrategie is nu een beetje verouderd en erg hoog over. Cruciale vragen komen nog niet aan bod: welke belangrijke en urgente keuzes moeten we voor de toekomst maken? Het is nog geen strategie voor de komende jaren. De commissie heeft het idee dat de keuzes op niveau van wijken en complexen nog niet helder zijn.

Een portefeuillestrategie gaat in de kern om de vraag of je je euro's op de goede plek laat landen.

Strategie is aan het roer staan en de richting bepalen. Per strategische doelstelling wijs je een deel van je middelen toe. Als je tussen doelstellingen met middelen gaat schuiven, is de kans groot dat je te veel dobert op zee. Een voorbeeld hiervan is als je niet kunt nieuwbouwen, dan maar verduurzamen. Het is effectiever om te schuiven met middelen binnen één doelstelling, bijvoorbeeld door te kiezen voor een andere locatie of een ander tijdstip. Dat komt ook de herkenbaarheid voor de buitenwereld ten goede.

Als Van Alckmaer helder heeft wat zij wil, biedt het gezamenlijke ontwikkelen van een strategie voor de stad en samen schakelen met de andere corporaties kansen. Welke woningen heeft deze stad nodig? Hoe vertaalt zich dat naar wijken en buurten, en uiteindelijk naar complexen? Zorg en welzijn moet hier ook haar plek in krijgen.

De verdeling van opgaven over de corporaties vraagt confrontatie met de eigen strategie en het maken van afwegingen op het gebied van efficiënt beheer, de financiële polsstok/ mogelijkheden en wat de eigen organisatie kan verstouwen. Daarna kan worden besloten om te temporiseren of te doseren, of om na te gaan of een andere corporatie kan opschakelen.

Als Van Alckmaer helder heeft wat zij wil, biedt het gezamenlijke ontwikkelen van een strategie voor de stad en samen schakelen met de andere corporaties kansen. Welke woningen heeft deze stad nodig? Hoe vertaalt zich dat naar wijken en buurten, en uiteindelijk naar complexen? Zorg en welzijn moet hier ook haar plek in krijgen.

De verdeling van opgaven over de corporaties vraagt confrontatie met de eigen strategie en het maken van afwegingen op het gebied van efficiënt beheer, de financiële polsstok/ mogelijkheden en wat de eigen organisatie kan verstouwen. Daarna kan worden besloten om te temporiseren of te doseren, of om na te gaan of een andere corporatie kan opschakelen.



Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken. De waardering van de commissie is mede gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten.

	Huurders	Samenwerkers	Commissie
Opgave 1 - Wonen en zorg	Goed	Goed	Goed
Opgave 2 - Klantvisie	Goed	Naar behoren	Naar behoren
Opgave 3 - Bloemwijk	Goed	Goed	Goed
Opgave 4 - Portefeuillestrategie		Naar behoren	Naar behoren

Tabel: mate van waardering voor de opgaven bij maatschappelijke waarde.

Sterke punten

- + Wensportefeuille opgesteld in samenhang met ondernemingsplan, uitgewerkt in portefeuillestrategie.
- + Verkoopbeleid aangepast aan veranderende omstandigheden.
- + Omvang woningvoorraad is gestegen.
- + Goede relatie met collega-corporaties maakt samenwerking op dit gebied mogelijk.

Leerpunten

- Portefeuillestrategie is wat verouderd en te abstract.
- Cruciale keuzes voor de komende jaren moeten nog worden gemaakt.
- Flexibiliteit in strategie is wenselijk maar schuif niet tussen doelstellingen; kies eerder voor doseren en temporiseren.
- Nieuwe portefeuillestrategie kan met inbreng van belanghebbenden – ook zorg en welzijn - worden opgesteld,
- En uitgewerkt worden tot op het niveau van wijken en complexen.

Oordeel van de commissie

De commissie is van mening dat Van Alckmaer goed heeft gepresteerd op dit gebied, passend bij de opgaven in de visitatieperiode.

Voor de toekomst zijn scherpere keuzes nodig zoals de vraag of de corporatie zich nog moet oriënteren op nieuwbouw, of alleen nieuwbouwprojecten met zorgorganisaties, of zich zou moeten concentreren op verbetering van de voorraad. Bij die keuzes is goed gebruik maken van de inbreng van belanghebbenden belangrijk.



HOOFDSTUK 4

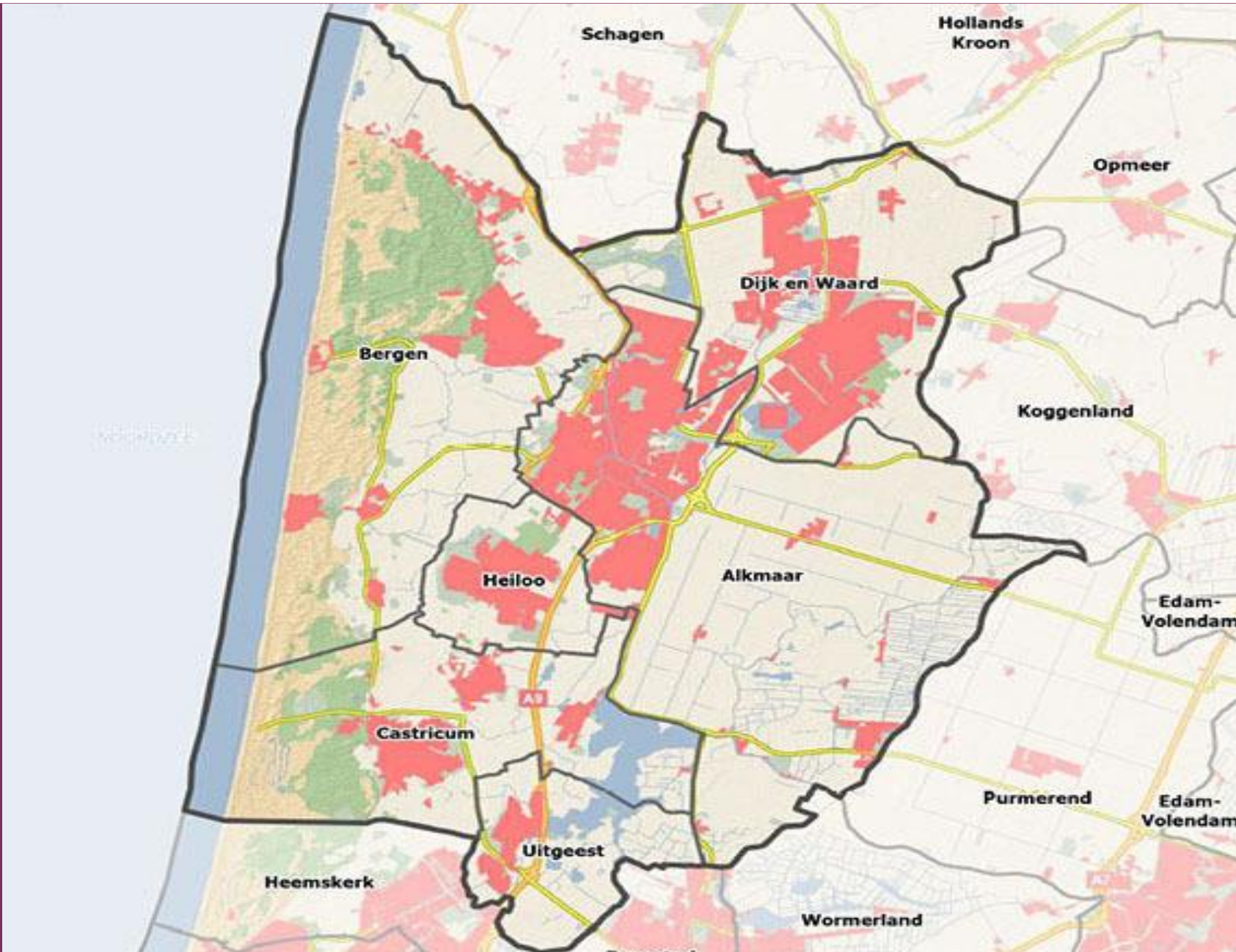
Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

Van Alckmaer is met bijna 2.600 woningen een sterk lokaal verankerde kleinere corporatie die in Alkmaar actief is. Van Alckmaer's bezit onderscheidt zich door 155 monumenten die de corporatie ook in de toekomst voor haar doelgroep betaalbaar en beschikbaar wil houden. Van Alckmaer is zich bewust van de noodzaak van samenwerking met collega-corporaties en andere organisaties om haar maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Van Alckmaer zoekt proactief samenwerking en participeert in netwerken. Pact voor Wonen, Vitaal Oud in Noord-Kennemerland (VONK) en de Woongangmakers zijn belangrijke netwerken. Daarnaast wordt samengewerkt met de gemeente, collega-corporaties en huurdersorganisatie bij het opstellen van prestatieafspraken en trekt Van Alckmaer in het sociaal domein samen op met zorg- en welzijnsorganisaties.



Werkgebied





Samenwerking met en invloed huurders

De huurdersorganisatie is heel tevreden over de samenwerking met Van Alckmaer. Zij ervaren de corporatie als vriendelijk en gemoedelijk. Het overleg is goed. Zo is de HBV bijvoorbeeld betrokken geweest bij het formuleren van de klantvisie. Zij ervaren een positieve verandering in houding met de komst van de huidige bestuurder. De HBV vindt dat Van Alckmaer ze voldoende faciliteert. Alleen zou informatie soms wel eerder verstrekt mogen worden. In Alkmaar is er een koepel van alle huurdersorganisaties waarvan de HBV van Van Alckmaer deel uitmaakt; de voorzitter van de HBV is nu voorzitter van de koepel. Het doel van deze samenwerking is het delen van kennis en expertise om zo een stevige positie in relatie tot de woningcorporaties en de gemeenten te creëren. Van Alckmaer werkt sinds 2023 met huurderspanels; nog een manier om informatie op te halen over wensen en behoeften van huurders.

Samenwerking met en invloed van andere samenwerkers

De prestatieafspraken beslaan een periode van 4 jaar en zijn in 2023 verlengd. Nieuwe afspraken zullen worden gemaakt zodra de nieuwe woonvisie van de gemeente er is. Het opstellen van een bod, na het houden van themabijeenkomsten kost veel tijd/ capaciteit. De gemeentelijke woon-zorgvisie moet nog verschijnen. Van Alckmaer heeft nog geen input hiervoor geleverd. Sinds dit voorjaar is er een nieuw college. De gemeente vindt het heel positief dat van Alckmaer bijzondere projecten in de stad oppakt. De gemeente is bezig met een interne evaluatie van de aanpak van Bloemwijk en wil hier later graag met Van Alckmaer over spreken. De gemeente ziet van Alckmaer als een niche-speler met een grote opgave waarvoor professionalisering en specialisatie nodig is. In dat kader is er wat zorg over de continuïteit van de organisatie in de toekomst. De gemeente is bereid faciliterend te zijn bij de vraag van een van de zorgorganisaties naar een andere passende plek.

De gebiedsvisie voor de wijk Overdie is opgesteld met inbreng van bewoners, corporaties, gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. De zorgorganisaties die de commissie heeft gesproken zijn hier nog niet bij betrokken geweest; zij zijn nu nog niet actief in deze wijk. Zij gaven de commissie aan belangstelling te hebben om actief te worden in de wijk. Hetzelfde geldt voor welzijnsorganisaties.

Bij de transformatie van Bloemwijk heeft Van Alckmaer de participatie van bewoners in de voorbereiding en de uitvoering van fase 1 optimaal gefaciliteerd. De Klankbordgroep heeft onder andere extra verhuiskostenvergoeding in het Sociaal Plan bedongen.

De bestuurders van de in Alkmaar werkzame corporaties hebben hun investeringsstrategieën uitgewisseld.

Samenwerking in netwerken

Van Alckmaer werkt samen met andere corporaties en de gemeente in Pact voor Wonen (voor huisvesting van bijzondere doelgroepen) en met corporaties, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties én zorgverzekeraars in Vitaal Oud in Noord-Kennemerland (VONK). Van Alckmaer neemt deel aan de Woongangmakers: gemeenten, corporaties en commerciële partijen als ontwikkelaars, bouwers en makelaars werken samen aan versnelling van de bouwproductie zodat aan de regionale woondeal kan worden voldaan. De gemeente Alkmaar ziet dat de corporaties elkaar weten te vinden en waardeert de samenwerking in de Woongangmakers.





De samenwerking in Pact voor Wonen wordt door de belanghebbenden als bijzonder waardevol ervaren. De doelstelling voor plaatsingen van bijzondere doelgroepen is in de visitatieperiode gehaald. De zogenaamde “verdiencontracten” werken goed.

Van Alckmaer is sterk naar de lokale samenleving gericht, zoekt verbinding met maatschappelijke organisaties en commerciële partijen om daar de meerwaarde voor de huurder mee uit te nutten. Voorbeelden daarvan zijn onder andere het werken vanuit de wijk en de wijkkantoren samen met andere lokale organisaties, de setting rond de “verdiencontracten”, de voorbereiding en uitvoering van Bloemwijk met een uitgebreid sociaal plan en het streven naar een gezamenlijk investeringsplan/ portefeuilleplan met de andere corporaties.

Met de komst van de nieuwe bestuurder is de verankering sterker geworden. Voorheen was de verankering vooral gericht op vastgoed, nu ook op wonen met zorg en op leefbaarheid.

Van Alckmaer ontwikkelt bijzondere initiatieven op het gebied van leefbaarheid en is ook niet te beroerd om als hele organisatie daarvoor de handen uit de mouwen te steken in de vorm van een jaarlijkse maatschappelijke dag.

De commissie ziet dat Van Alckmaer oprechte aandacht voor belanghebbenden toont.

Van Alckmaer heeft zich de laatste jaren steeds meer naar buiten gericht en haalt informatie op bij diverse belanghebbenden. Van Alckmaer weet wat er speelt en deinst niet terug voor maatschappelijke problemen.

De HBV heeft een goede relatie met Van Alckmaer en als er al opmerkingen zijn, worden die op een vriendelijke manier aan de orde gesteld. De commissie ziet wel dat de corporatie de huurdersorganisatie wat meer in zijn kracht zou mogen zetten door structureel in een vroeg stadium de HBV te betrekken bij begroting, jaarplan, jaarverslag en andere belangrijke beleidsstukken.

De commissie vindt de wijze waarop bewoners bij de aanpak van Bloemwijk zijn betrokken voorbeeldig.

“Van Alckmaer weet wat er speelt en deinst niet terug voor maatschappelijke problemen.”

Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken.

	Huurders	Gemeente	Overige samenwerkers	Commissie
Invloed op beleid	Goed	Naar behoren tot goed	Goed	Goed
Verantwoorden en open voor feedback			Naar behoren tot goed	Goed
Waardering samenwerking	Goed	Naar behoren tot goed	Goed	Goed

Tabel 2: mate van waardering bij maatschappelijke verankering

Belangrijkste bevindingen

Van Alckmaer heeft zich vooral de laatste jaren ontwikkeld tot een serieuze partner in diverse netwerken, niet alleen gericht op vastgoed maar ook op maatschappelijke doelstellingen. De samenwerking wordt door de partners gewaardeerd; zij vinden Van Alckmaer een betrokken en prettige partner om mee samen te werken. Van Alckmaer heeft zich open getoond voor invloed van huurders bij diverse beleidsonderwerpen. Dat is goed zichtbaar door de huurderspanels en in de participatie van huurders in de transformatie van Bloemwijk.

Sterke punten

- + Steeds meer naar buiten gericht.
- + De commissie is onder de indruk van de manier waarop Van Alckmaer de huurders heeft betrokken bij Bloemwijk.
- + Samenwerkingspartners waarderen de goede samenwerking.
- + Goede relatie met de HBV.
- + Gebruik van huurderspanels.
- + Succesvolle samenwerking in Pact voor Wonen.
- + Oprechte aandacht voor belanghebbenden.

Leerpunten

- De HBV in een vroeg stadium betrekken bij de begrotingscyclus en beleidsontwikkeling.
- Input zorg- en welzijnsorganisaties in gebiedsvisies is juist nu van belang. Je kunt maar één keer transformeren.
- Voortzetten participatie huurders in volgende fasen van de transformatie van Bloemwijk.

Oordeel van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Van Alckmaer als goed. De samenwerking met diverse partners en in verschillende netwerken verloopt in het algemeen goed en de corporatie heeft laten zien beïnvloedbaar te zijn. In het algemeen waarderen de betrokkenen de manier van samenwerking als goed. De visitatiecommissie ziet op een aantal concrete punten, die hierboven zijn benoemd, ruimte voor verbetering.



HOOFDSTUK 5

Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.





Strategie

Van Alckmaer heeft in de visitatieperiode steeds een duidelijke missie en strategie gehad die werd vastgelegd in de twee opeenvolgende ondernemingsplannen. In het ondernemingsplan 2019-2022 “De kracht van Alkmaar” werd de missie verwoord als: prettig wonen voor de klanten in Alkmaar en omgeving, met een hart voor monumenten. Van Alckmaer definieert als kerntaak “Het huisvesten van personen die door hun inkomen of door andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden in de reguliere woningmarkt bij het vinden van een betaalbare, goede, comfortabele, energiezuinige woning, die aansluit op de persoonlijke situatie van de huurder”.

In het ondernemingsplan waren de kernthema's:

- Betaalbaarheid
- Beschikbaarheid
- Duurzaamheid en woningkwaliteit
- Leefbaarheid en participatie
- Hart voor monumenten

In het ondernemingsplan voor 2023-2026 “Huizen en straten, Spelers en spelregels” dat in 2022 werd opgesteld, werden aan de kernthema's toegevoegd:

- Een toekomstbestendige organisatie
- Bedrijfsvoering

Ondertussen werden het portefeuillebeleid, het huurbeleid, het verkoopbeleid en de visie op wonen met zorg en de visie op duurzaamheid geformuleerd. Daarbij werd rekening gehouden met veranderingen in de omgeving van de corporatie. Van Alckmaer wenst het portefeuillebeleid binnenkort te actualiseren en zal daarvoor ook de uitkomsten van de visitatie gebruiken.

In de strategievorming en beleidsontwikkeling tijdens de visitatieperiode is steeds meer actief om inbreng van belanghebbenden gevraagd.

Van Alckmaer zet beschikbaarheid voorop: de woningvoorraad moet worden uitgebreid. Nieuwbouw moet doorstroming op gang brengen. Versnelling is gewenst; deze kan worden bereikt door modulair bouwen en flexwoningen. In het portefeuillebeleid is een deel gewijd aan huurbeleid; de streefhuren worden verhoogd van 81 procent van maximaal toegestaan naar 84 procent.

Het doel hiervan is meer te kunnen investeren in uitbreiding en verduurzaming van de woningvoorraad. Een groter deel van de woningvoorraad dient beschikbaar te zijn in de huurklassen goedkoop en betaalbaar.

Het ondernemingsplan wordt jaarlijks uitgewerkt in jaarplannen waarin de doelstellingen voor het komende jaar worden uitgewerkt.

Verdere uitwerking van de afspraken vindt plaats in de kaderbrief, het jaarplan en de begroting.

Verder zijn er afspraken over samenwerking met externe partijen zoals in Pact voor Wonen.

Sturing

Periodiek vindt monitoring plaats van de prestaties van Van Alckmaer.

Hierover wordt overzichtelijk gerapporteerd.

De vorige visitatiecommissie gaf juist op het vlak van besturing twee verbeterpunten mee:

- Leg bij de vermogensinzet, onder andere in de meerjarenbegroting, nadrukkelijk de koppeling met de volkshuisvestelijke opgaven en de maatschappelijke doelstellingen.
- Versterk de PDCA-cyclus door de doelstellingen uit het ondernemingsplan herkenbaar terug te laten komen in de tertaalrapportages.

Beide zaken zijn opgepakt en in de werkwijzen en rapportages opgenomen.

De samenhang in de rapportages van de eerste jaren van de visitatieperiode was nog niet goed. Afdelingen gaven apart hun eigen deel van de rapportage.

De samenhang is in het tweede deel van de visitatieperiode sterk verbeterd.

Maatschappelijke doelstellingen en volkshuisvestelijke opgaven komen terug in de besluitvorming over vermogensinzet, naast uiteraard afwegingen van financiële en technische aard.

De doelstellingen uit het ondernemingsplan komen terug in de tertaalrapportages. Voor de doelstellingen zijn KPI's geformuleerd.

De invoering van een nieuw primair systeem in 2021 heeft gezorgd voor meer mogelijkheden voor rapportages. Van Alckmaer is nu zover dat ze kunnen finetunen.



“Ambities zijn hoog, er is inzet op veel maar dat vraagt meer focus en kiezen.”

De rapportages zijn nog niet volledig integraal. Voor maatschappelijke doelstellingen of interne organisatorische doelstellingen zijn nog wel KPI's geformuleerd. De voortgang op dit soort doelstellingen is niet opgenomen in de tertaalrapportages maar wordt wel in het managementteam en met de RvC besproken, zo werd de commissie duidelijk gemaakt in de gesprekken. De bestuurder deelt een bestuursbericht met de RvC; dat geeft een korte terugblik over gang van zaken in de organisatie, ontwikkelingen buiten, in de projecten, in de dienstverlening en dergelijke. De commissie vindt dit bestuursbericht zeer de moeite waard.

De commissie heeft een goed functionerende corporatie gezien, die haar zaken behoorlijk goed op orde heeft. De kwaliteit van de besturing is merkbaar vooruit gegaan. De beweging in de gehele periode is heel goed.

In besturing en toezicht spelen risicobeheersing en prudent financieel beleid een belangrijke en prominente rol. De ratio 's zijn goed en kennen bovendien een opslag vanuit eigen inschatting van het risicomanagement.

Het toezicht kende wat slordigheden (bijvoorbeeld over rooster van aftreden, geen besluit op bod prestatieafspraken, te late aanvraag vergunning voor verkoop) maar toont de laatste jaren stevige aandacht voor governance, integriteit en veiligheid.

Soms waren de discussies in de RvC te zeer op detailniveau, bijvoorbeeld als de projecten aan de orde waren of ICT. Het is nu het moment te schakelen naar toezicht op strategie en hoofdlijnen. Het bestuursbericht is daarvoor een welkom document.

De vastgoedbesluitvorming is op asset niveau (tactisch) goed in beeld gebracht, de toets van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke meerwaarde zou in de samenvatting van de discussie en het besluit beter onderbouwd kunnen worden.

De verbinding en integraliteit van de planning en control cyclus (PDCA) kan nog beter. De prestatieafspraken zien er goed uit, de relatie met het ondernemingsplan en het jaarplan c.q. de terugkoppeling en voortgang of evaluatie in de managementrapportages verdient wat extra aandacht.

Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De besturing gaat merkbaar vooruit. In de eerste twee jaar van de visitatieperiode was de besturingsinformatie nog los zand; informatie afkomstig van verschillende afdelingen werd apart geleverd. De besturing laat een goede beweging zien naar meer integrale sturing.

De aandacht in de besturing is verbreed: naast besturing gericht op financiën en vastgoed nu ook steeds meer op maatschappelijke doelstellingen. Deze hebben nog niet allemaal hun plek gekregen in de tertaalrapportages, vooral de minder meetbare niet (hoever is Van Alckmaer met de ontwikkeling naar een lerende organisatie? Welke indicatoren bieden daar zicht op?).

“De besturing laat een goede beweging zien naar meer integrale sturing.”

Sterke punten

- + In control.
- + Verbinding en integraliteit in de rapportages is flink verbeterd.
- + Verbreding van aandacht van besturing op vastgoed en financiën én nu ook op maatschappelijke doelstellingen.

Leerpunten

- Toezicht door RvC van detailniveau naar echt strategisch toezicht.
- Rapportage over minder meetbare doelstellingen (niet SMART, maar SWART met de W van waarneembaar).
- Ga vooral door op de ingeslagen weg met het verbeteren van de integraliteit van de rapportages. Zet de stijgende lijn door.

Oordeel van de commissie

De commissie is, al het bovenstaande overziend, van mening dat Van Alckmaer op dit visitatieveld naar behoren heeft gepresteerd.



HOOFDSTUK 6

Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust is voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.

Van Alckmaer laat zich kennen als een financieel degelijke corporatie. De toezichthouders Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) constateren keer op keer dat Van Alckmaer voldoet aan de geldende normen voor financiële ratio's. Jaar op jaar wordt het risicoprofiel als laag ingeschat en wordt een borgbaarheidsverklaring afgegeven.





Financiële capaciteit

Qua inzet van vermogen ziet de commissie dat Van Alckmaer doet wat er van haar verwacht mag worden. Investeringsbeslissingen passen bij de lokale opgaven en binnen de financiële mogelijkheden van de corporatie.

In vergelijking met andere corporaties presteert Van Alckmaer rond het gemiddelde in de Aedes-benchmark: de score voor bedrijfslasten was B in 2019 en 2020, A in 2021 en C in 2022. De stijging van de bedrijfslasten in 2022 is voor een groot deel dit het gevolg van bewuste keuzen: de inzet van een flatcoach ten behoeve van de leefbaarheid en een extra (inhuur) communicatiemedewerker. De inzet van interims heeft ook bijgedragen aan de hogere bedrijfslasten. In 2023 was de score weer B.

De transformatie van Bloemwijk heeft een behoorlijke wissel op de organisatie getrokken, zowel financieel als qua inzet van personeel.

Organisatie

Tijdens de vorige visitatieperiode maakte Van Alckmaer een intensief reorganisatietraject door, waarin de corporatie, volgens de toenmalige commissie, 'de boel op orde' heeft gekregen. De reorganisatie was een bottom-up proces, waarbij medewerkers in werkgroepen nadachten over hoe de organisatie het beste ingericht kon worden om toekomstbestendig te zijn. Het idee was dat de nieuwe organisatie zou worden gekenmerkt door zelforganisatie, eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap.

In deze visitatieperiode, vooral na het aantreden van de huidige directeur-bestuurder, bleek dat de organisatie nog niet voldoende klantgericht, professioneel en toekomstgericht was. Er werd nu ingezet op de verbinding van de ontwikkeling van de organisatie en die van het personeel. Functies werden opnieuw beschreven zodat verantwoordelijkheden duidelijk waren, indeling van functies en teams werd herzien, de personele gesprekscyclus werd gewijzigd.

Van Alckmaer heeft aandacht voor de kwetsbaarheid van een kleine organisatie en voor wat er in de toekomst van de organisatie gevraagd zal worden. Er werd een strategisch personeelsbeleid opgesteld en Van Alckmaer ging deelnemen aan de regionale samenwerking van corporaties voor talentontwikkeling en een traineeprogramma. Sleutelfuncties zijn nu met vaste mensen ingevuld, het managementteam is compleet. Belanghebbenden gaven aan dat er goede mensen bij Van Alckmaer zitten.

Medewerkers vertelden de commissie dat er binnen Van Alckmaer de laatste jaren geen drempels of muurtjes zijn; men durft alles tegen elkaar te zeggen. Ook zeiden zij dat de directie niet meer doof is voor ideeën van medewerkers. Medewerkers worden uitgenodigd om bij de RvC stukken toe te lichten. Keerzijde van de cultuur van alle medewerkers betrekken, is dat besluitvorming soms nogal wat geduld vergt. Van Alckmaer voerde in de eerste helft visitatieperiode een discussie over zelfstandig doorgaan of niet. De conclusie was dat de corporatie zelfstandig maatschappelijke meerwaarde kon hebben. De commissie vindt dat van de afwegingen die toen zijn gemaakt geleerd kan worden voor de toekomst: onder welke voorwaarden kan Van Alckmaer haar maatschappelijke meerwaarde blijven leveren? Dat helpt om oplossingen te vinden voor de kwetsbaarheid van de kleine organisatie. Gezien de omvang van de opgaven in de komende jaren en de ontwikkelingen in de omgeving, is het belangrijk die discussie opnieuw te voeren, ook als Van Alckmaer inzet op andere oplossingen voor de kwetsbaarheid van de kleine organisatie.

“Van Alckmaer benut de voordelen van een kleine organisatie om goed te presteren.”

Samenwerking

De commissie wil hier nog twee andere “assets” van Van Alckmaer noemen waardoor de maatschappelijke capaciteit positief wordt beïnvloed. Van Alckmaer werkt al lang samen met onderhoudsbedrijven; er heeft zich een basis van vertrouwen gevormd. Dat heeft er onder andere voor gezorgd dat bij het faillissement van Main Plus snel geschakeld kon worden met beperkte gevolgen voor de huurders.

In de netwerken waarin Van Alckmaer actief is, is er sprake van gedeelde waarden: prettig wonen voor iedereen. Alle samenwerkers ervaren Van Alckmaer als een gewaardeerde partner. Dat biedt mogelijkheden voor verdergaande samenwerking op het gebied van ontwikkeling, transformatie en onderhoud van de woningen van Van Alckmaer.



Totaaloordeel commissie

Belangrijkste bevindingen

De commissie heeft een financieel gezonde organisatie gezien die in de visitatieperiode voldoende was toegerust voor haar opgaven.

Sterke punten

- + Financieel gezond.
- + Van Alckmaer benut de voordelen van een kleine organisatie om goed te presteren. Er zijn brede functies, medewerkers springen bij als het ergens te druk wordt, ook buiten de eigen comfort zone, bijvoorbeeld een projectleider die het bewonerscommunicatieboekje maakte. Men is zich ervan bewust dat dit geen voortdurend karakter moet krijgen.
- + De corporatie is zich bewust van de kwetsbaarheden van de kleine corporatie en zoekt naar versterking om de toekomst met een gerust hart tegemoet te treden.

Leerpunten

- Van Alckmaer beweegt zich (positief) op veel terreinen. Wil graag, zo komt het over, alles kunnen doen. De vraag is of je gelet op de organisatieontwikkeling alles een beetje wil blijven doen of keuzes wilt maken in wat je wel en niet meer wilt en kunt doen.
- Financiële mogelijkheden worden krap na 2028. Dit versterkt de noodzaak om keuzes te maken.
- Van Alckmaer is minder duidelijk over het doel van de organisatieontwikkeling. Er is weliswaar bewustzijn over de staat van de organisatie (gelet op de keuze voor zelfstandigheid), maar welke richting wordt gekozen voor de groei van de organisatie; waar komt de focus op te liggen?

Oordeel van de commissie

De commissie beoordeelt de prestaties van Van Alckmaer op dit aspect tijdens de visitatieperiode, al het bovenstaande overziend, als goed.



Bestuurlijke reactie



De visitatie van 2023 helpt Van Alckmaer om koers te houden en scherp aan de wind te blijven zeilen. Eind 2022 is in het Ondernemingsplan 2023-2026 'Huizen en Straten Spelers en Spelregels' onze ambities en inzet van onze middelen op hoofdlijnen voor de komende vier jaar aangegeven. In 2023 zijn we begonnen daar invulling aan te geven.

Het visitatierapport geeft een goed beeld van Van Alckmaer over de afgelopen vier jaar. De visitatie houdt ons een spiegel voor, waarin we zowel terug- als vooruit kunnen kijken. Er worden sterke punten genoemd en leerpunten gegeven, die we ons ter harte nemen. Er zijn ook interessante adviezen en suggesties in opgenomen die we gaan oppakken en onderzoeken.

Op bladzijde 12 van het visitatierapport is het samenvattend oordeel over Van Alckmaer gegeven. Het oordeel van de commissie over de maatschappelijke waarde, - verankering en - capaciteit zijn 'goed'. Over de besturing is het oordeel 'naar behoren'. Dit stemt mij positief.

Ik ben trots op de sterke punten. Het zijn tevens complimenten die toekomen aan de medewerkers van Van Alckmaer. Met het hart voor wonen werken ze elke dag aan deze resultaten. Samen met onze samenwerkingspartners.

De leerpunten zie ik als stimulans om deze binnen Van Alckmaer op te pakken en hiermee verder te gaan. Een aantal leerpunten zijn herkenbaar, deze zijn ook benoemd in het Ondernemingsplan 2023- 2026 en maken duidelijk dat we de koers die we reeds hebben ingezet, moeten aanhouden. Er zijn ook een aantal leerpunten die extra aandacht nodig hebben en aanzetten tot het aantrekken van de zeilen en scherper aan de wind te gaan zeilen.

Op bladzijde 19 staat het eindoordeel van de visitatiecommissie over de vier thema's. Klantvisie en Portefeuillestrategie worden beoordeeld als 'naar behoren'. Wonen en Zorg en Bloemwijk scoren 'goed'. Hierna mijn reactie op de leerpunten per thema.

Thema 1: Wonen en Zorg

De visitatie spoort Van Alckmaer aan om de komende tijd uitvoering te geven aan het beleid rond wonen met zorg, dat eerder door ons is vastgesteld. Concreet zijn we bezig met de afronding van de haalbaarheid van het realiseren van een geclusterde huisvesting van 35 woon-zorgstudio's. Ook zijn we in gesprek met twee zorgorganisaties over hun toekomstige huisvestingsbehoefte. Deze vragen pakken we op en onderzoeken we op mogelijkheden. Gezien de dubbele vergrijzing in Nederland en dus ook in Alkmaar moeten alle woningcorporaties, dus ook Van Alckmaer, alle zeilen bijzetten.

Ik ben overtuigd dat een goede structurele samenwerking tussen gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties nodig is om een beter zicht op de huidige en toekomstige behoeften, het aanbod en de kansen voor de stad Alkmaar te krijgen. Zo kunnen we op effectieve en efficiënte wijze uitvoering geven aan het beleid rond wonen met zorg. Als verzoeken voor huisvesting van de doelgroepen die zorg en ondersteuning nodig hebben centraal worden geïnventariseerd en gematcht met de zorg- en woningaanbod in Alkmaar, kan de huisvesting van deze doelgroepen sneller en beter gerealiseerd worden. Dit inzicht is nu nog niet voldoende en is naar mijn mening een belangrijk onderwerp voor de nog af te ronden woon(zorg)visie van de gemeente Alkmaar. Vanuit het samenwerkingsverband VONK wordt het onderzoek naar vraag en aanbod binnenkort afgerond. Dit is gericht op huisvesting van senioren en vindt plaats op regionale schaal. Dit kan uitgebreid worden met andere doelgroepen die zorg en huisvesting nodig hebben. Hier wil Van Alckmaer een actieve bijdrage in leveren.



Thema 2 Klantvisie

Na de totstandkoming van het Ondernemingsplan 2023-2026 is Van Alckmaer het afgelopen jaar aan de slag gegaan met klantgericht werken. Dit mondde uit in een kick-off bijeenkomst met de huurders en de start van huurderspanels rond de onderwerpen klantgericht werken en duurzaamheid. Ook de Klantvisie "Iedereen gelijk, niemand hetzelfde" is eind 2023 tot stand gekomen. Tijdens de huurderspanels en de overleggen met de HBV luisteren we goed naar onze huurders en vragen we door om onze huurders nog beter te leren kennen en beter van dienst te kunnen zijn. De Klantvisie wordt momenteel uitgewerkt in een concreet actieplan. Tegelijk zijn we bezig om de beoordeling van de huurders over het huisvestingsproces professioneler te monitoren. Zodat we op basis daarvan onze werkprocessen en communicatie kunnen verbeteren. Ook zijn we samen met het onderhoudsbedrijf, die in opdracht van Van Alckmaer de reparatieverzoeken van de huurder uitvoert, duidelijke prestatieafspraken aan het maken over de communicatie, het proces en resultaten. Hierdoor houden we beter grip op het onderhoud- en reparatieproces. Dit gaan we ook doorzetten naar andere onderhoudsbedrijven die in opdracht van ons werken. Zij zijn ons visitekaartje en vormen het verlengstuk van Van Alckmaer. De lijnen tussen Van Alckmaer en het onderhoudsbedrijf zijn kort, voor de huurder moet het geen verschil maken of Van Alckmaer de reparatie uitvoert of een door ons ingehuurd bedrijf. Medewerkers leefbaarheid, woonconsulenten en opzichters blijven herkenbaar en zichtbaar in de wijk en hebben persoonlijk contact met de huurder als dat nodig is.

Inmiddels is een communicatiemedewerker aangesteld. Zij start medio januari en volgt de in 2023 ingehuurde communicatieadviseur op.

De oproep in het visitatierapport om actiever, sneller en helder te communiceren bij reparatieverzoeken, klachten en onderhoud, de verwachtingen bij de huurders te verduidelijken en de huurders informeren over de voortgang van de uitvoering van reparaties, neem ik ter harte. Het gaat om afspraken maken en nakomen. Bij afwijking hiervan wordt gecommuniceerd. De huurders willen weten waar ze aan toe zijn. Besluiten binnen Van Alckmaer dienen goed aan de huurders uitgelegd te worden.

In 2023 hebben Van Alckmaer en de HBV een herijkte samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Dit betekent dat we de HBV tijdig

informereren over - en betrekken bij relevante zaken zoals bijvoorbeeld huurbeleid, jaarplan en de meerjarenbegroting.

De visitatiecommissie adviseert om kleine praktische stappen te zetten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en om hierbij steeds een prioriteit per periode te stellen. Dit advies neem ik graag over.

Thema 3: Bloemwijk

Naast de grote waardering voor de fraaie en duurzame woningen en de levensloopbestendige wijk, de intensieve participatie van de huurders en het sociaal plan, zijn er ook een paar punten genoemd die aandacht nodig hebben. Het intensieve overleg met de huurders en de klankbordgroep gedurende de aanloop en de voorbereiding van het project is nu in een ander vaarwater gekomen. Het aantal onderwerpen waar we over moeten spreken met de huurders is afgenomen. Op basis van de opgedane ervaringen weten we meer te anticiperen. Het drukbezochte kantoor van Van Alckmaer op de Boomkampstraat is minder nodig, maar wordt nog steeds door de huurders gewaardeerd. Ter voorbereiding van - en tijdens de verhuizing naar de nieuw opgeleverde woningen bij afronding van de volgende bouwfases in Bloemwijk is intensief contact nodig met de betrokken huurders. Voor de komende periode zet Van Alckmaer een passende communicatie op en maakt een planning van de communicatie in de komende periode. Dit wordt besproken met de klankbordgroep.

Om de saamhorigheid in de wijk nieuw leven in te blazen en de leefbaarheid te bevorderen is Van Alckmaer gestart met het opzetten van een gebiedsvisie in Bloemwijk. Hiervoor zijn we een samenwerking aangegaan met de opleiding Social Work van de Hoge School InHolland in Alkmaar om hier handen en voeten aan te geven. Dit wordt verder ingevuld met onderzoek naar de behoeften van de bewoners en het opzetten van leefbaarheidsprojecten. Samen met de bewoners. Zo willen wij een bijdrage leveren aan fijn wonen in Nieuw Bloemwijk. De commissie raadt Van Alckmaer aan om voor het bevorderen van de leefbaarheid in de wijk kleine projecten samen met de bewoners te doen.

De commissie raadt Van Alckmaer aan om voor het bevorderen van de leefbaarheid in de wijk kleine projecten samen met de bewoners te doen.



Thema 4 Portefeuillestrategie

De komende tijd wordt de portefeuillestrategie van Van Alckmaer herijkt op basis van de herziene wensvoorraad en het nieuwe ondernemingsplan.

Dit vergt het aanbrengen van focus en het maken van keuzes voor de toekomst. Zowel op wijk- als complexniveau. Daartoe wordt begin volgend jaar een dialoogsessie met onze stakeholders georganiseerd.

Aan de ene kant blijven we koers houden op de doelen ten aanzien van beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming en nemen hier middelen voor op in onze meerjarenbegroting. Aan de andere kant is er een zekere flexibiliteit om kansen te pakken als die zich voordoen en in te kunnen spelen op de veranderingen in de omgeving waarin Van Alckmaer opereert.

We zijn ons bewust van het feit dat een sloop-nieuwbouw project als Bloemwijk een groot beslag legt op onze middelen en capaciteit. Dit wordt meegenomen in de herijkte portefeuillestrategie.

Met interesse heb ik het advies gelezen omtrent het ontwikkelen van een gezamenlijke portefeuillestrategie met alle corporaties in Alkmaar. Daar zit een link met het thema Wonen en Zorg. Samen met de gemeente en de collega-corporaties en mogelijk de zorginstellingen, wil ik onderzoeken of we een wensportefeuille zowel op stad als op wijkniveau kunnen maken. Hier worden antwoord gegeven op vragen als: Wat heeft Alkmaar nodig? Wat vraagt een gebied, wijk of buurt aan programma, voorzieningen en kwaliteit? Wat moet waar en in welke wijk? Waar liggen de behoeften en de kansen voor nieuwbouw en transformatie? Hoe gaan we om met de verduurzaming van onze gezamenlijk voorraad aan woningen?

Vervolgens kunnen we op basis van de beschikbare capaciteit de opgaven verdelen. De gezamenlijke portefeuillestrategie kan zo concreet worden vertaald naar een gezamenlijke investeringsstrategie.

De leerpunten in het visitatierapport sluiten aan bij het ondernemingsplan en worden de komende periode vertaald naar het jaarplan en de meerjarenbegroting.

Buiten de vier thema's neem ik de volgende adviezen over:

- Gezien de omvang van de organisatie is het goed dat Van Alckmaer de ontwikkeling van de corporatie periodiek evalueert en de eerder gemaakte keuze voor zelfstandigheid beoordeelt.
- Het onderzoeken van ketensamenwerking met onderhoudsbedrijven en aannemers.
- Het onderzoeken van samenwerking met collega-corporaties op het gebied van inkoop, onderhoud en overheadtaken. Dit om in een markt van afnemende beschikbaarheid van technische capaciteit en de behoefte aan specifieke kennis en know-how beter in staat te zijn om de kwaliteit van onze core-business te garanderen.
- De koppeling tussen ambities en doelstellingen in het ondernemingsplan, jaarplan en meerjarenbegroting nadrukkelijker aangeven in de managementrapportages. Hierin tevens KPI's voor maatschappelijke en organisatorische doelstellingen opnemen.
- Rust en prioritering brengen binnen Van Alckmaer.

Alle belanghebbenden die de tijd hebben genomen om op onze prestaties en houding te reflecteren wil ik graag bedanken. Ook mijn dank aan het projectteam binnen Van Alckmaer, Klaas Ettema en Milan Haanraads. Zij hebben bijgedragen het hele proces in goede banen te leiden.

Tot slot wil ik de visitatiecommissie hartelijk danken. Door het samenbrengen van de verschillende belanghebbenden van Van Alckmaer, hen te bevragen en hun input te ordenen, zijn we een heel stuk wijzer geworden. Graag blijf ik periodiek met deze partijen in gesprek over de voortgang van de bevindingen.

20 december 2023

Irma van Leeuwen

Directeur-bestuurder Van Alckmaer

Maatschappelijke reactie

De HBVVA vindt het een mooi rapport en is trots op de prestaties van Van Alckmaer. Ze herkennen wat de visitatiecommissie heeft geconstateerd.

De HBVVA is zeer tevreden over de manier waarop ze betrokken is bij de visitatie, van introductie tot het eindgesprek. Het gesprek met de commissie en de huurders, de HBVVA en een vertegenwoordiger van de klankbordgroep Bloemwijk, was goed echter het eind van het gesprek was wel erg abrupt. De HBVVA had nog niet alle geagendeerde onderwerpen besproken. Een tip is om aan het begin van het gesprek vast te stellen hoe lang het gesprek gaat duren en welke onderwerpen aan bod komen.

Wonen en Zorg

In het rapport wordt de waardering van de huurders vermeldt. De HBVVA wil graag nog aanvullen, dat de HBVVA betrokken is bij dit onderwerp doordat er 1 keer per kwartaal overleg is met de woonconsulent sociaal beheer. Ook wordt het onderwerp in de reguliere overleggen regelmatig besproken. De HBVVA waardeert de manier waarop Van Alckmaer dit onderwerp ook in de gezamenlijke externe overleggen benadert, zeer. De aanbeveling van de visitatiecommissie om niet af te wachten maar zelf initiatieven te nemen, onderschrijven zij zeker.

Klantvisie

De HBVVA en Van Alckmaer hebben een gezamenlijk doel om de huurders een goede en veilige woonomgeving te bieden. Daarom hebben wij gezamenlijk het panel klantvisie gehouden.

De manier waarop de HBVVA wordt betrokken bij dit onderwerp, zoals het meedenken bij het tot stand komen van het ondernemingsplan wordt zeer gewaardeerd.

In het voortraject van de sloop nieuwbouw van Bloemwijk zijn wij als HBVVA betrokken geweest en hebben aan diverse meetings meegewerkt.

Van Alckmaer is een corporatie met hart voor wonen. Dit maken ze ook waar op de manier waarop omgegaan wordt met de huurders.

De HBVVA is enthousiast over de omschreven leerpunten over dit onderwerp en ziet uit naar de acties van Van Alckmaer.

Bloemwijk

De HBVVA vindt dat de aanbevelingen ten aanzien van de communicatie en participatie terecht zijn. De communicatie verliep goed, maar er moet wel aandacht voor blijven in de toekomst.

Portefeuillestrategie

De visitatiecommissie geeft aan dat de huurders zich niet expliciet hebben uitgelaten over de portefeuillestrategie, maar de HBVVA wil wel aangeven dat zij heel betrokken is geweest bij diverse aan- en verkoop projecten. Zij hebben hiervoor diverse keren advies gegeven. Ook zijn ze nauw betrokken geweest met het aanpassen van het huurbeleid zoals dit nu wordt gevoerd. Het wordt zeer gewaardeerd dat HBVVA over dit onderwerp mee heeft mogen denken.

Het rapport wat er nu ligt is waardevol voor de huurders en voor Van Alckmaer. Ze kunnen hiermee verder bouwen.

A. Elst
Voorzitter
Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer



Bijlagen



Verantwoording visitatie

In mei 2023 heeft Van Alckmaer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor Van Alckmaer de belangrijkste reden het ophalen van reacties op de nieuwe koers, zoals die is vastgelegd in het ondernemingsplan en zichtbaar is in haar organisatie en werkwijzen. Daarnaast wil Van Alckmaer de visitatie gebruiken om de samenwerkingen op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening en op het gebied van de portefeuillestrategie te versterken.

Focus visitatie

Tijdens de voorbereiding van de visitatie is in overleg met Van Alckmaer besloten de volgende visitatievelden te hanteren: wonen & zorg, klantvisie, Bloemwijk en portefeuillestrategie. Betaalbaarheid is bewust niet gekozen als visitatieveld; dit is al jaren een belangrijke waarde voor Van Alckmaer en de corporatie laat hier goede prestaties zien. De meerwaarde van de visitatie op dit onderwerp is daarmee beperkt. Tevens is besloten om de 53 woningen in Bergen buiten beschouwing te laten. Het is ongeveer 2 procent van het bezit en er zijn geen bijzonderheden of problemen over te melden. Vanuit de wens te leren en ten behoeve van toekomstige keuzes zijn twee verdiepende dialoogsessies georganiseerd over de kwaliteit van de dienstverlening met name op het gebied van onderhoud en over de samenwerking op het gebied van de portefeuillestrategie. Voor de dialoogsessies zijn lokale samenwerkingspartners uitgenodigd. Voorafgaand hebben de deelnemers een door Raeflex ontwikkelde enquête ingevuld. Van Alckmaer heeft er bewust voor gekozen om de huurdersorganisatie meer dan voorheen te betrekken bij de visitatie. Naast het gebruikelijke visitatiegesprek waren zij actief aanwezig bij de kick-off en het eindgesprek en heeft de huurdersorganisatie en maatschappelijke reactie geschreven op het visitatierapport.

Documentatie

De commissie heeft voorafgaand aan de visitatiegesprekken van 17 en 19 oktober 2023 een uitgebreid pakket aan documenten bestudeerd, zoals het ondernemingsplan, de prestatieafspraken, beleidsdocumenten waaronder de cockpitsturing,

begrotingen, rapportages aan de RvC, verslagen van overleggen met diverse huurdersorganisaties en andere belanghebbenden, de verslagen en zelfevaluaties van de RvC, accountantsverslagen en correspondentie met de Aw en het WSW. Op basis daarvan is een factsheet opgesteld die ter beschikking is gesteld aan de gesprekspartners (Zie bijlagen). Op basis van alle door Van Alckmaer verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een bezoek aan delen van het woningbezit van Van Alckmaer. Bij de visitatie heeft de commissie 10 gesprekken gevoerd, waarvan 7 met externe belanghebbenden, daarvan hebben 2 gesprekken plaatsgevonden als netwerkdialog. Onderwerpen waren de kwaliteit van de dienstverlening en de portefeuillestrategie. Bij deze gesprekken waren vertegenwoordigers van Van Alckmaer aanwezig als deelnemer. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Van Alckmaer, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Waarderingen

Bij de waardering van de onderdelen Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke capaciteit hanteert de visitatiecommissie een vijfpuntschaal:

- De corporatie presteert **uitmuntend**, en is op een of meerdere onderwerpen een voorbeeld voor andere corporatie.
- De corporatie presteert **goed** en doet wat er van haar verwacht mag worden.
- De corporatie presteert **naar behoren**, waarbij de visitatiecommissie enige ruimte voor verbetering ziet.
- De prestaties zijn voor **verbetering vatbaar**: dat wil zeggen de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering.
- De corporatie presteert **onvoldoende** als de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.



Aedes-benchmark 2022

B Huurders-oordeel
Duurzaamheid &
Onderhoud en
verbetering

C Bedrijfslasten

Leefbaarheid

- ✓ Vanaf 2019 - 2 wijkbeheerders
- ✓ Vanaf 2020 - inzet Wooncoach
- ✓ Vanaf 2021 - Wijkkantoor Kooimeer

Groei totaal

d.m.v. nieuwbouw/aankoop



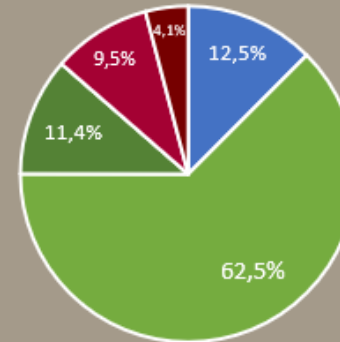
+171

Afname



-112
verkoop

Woningbezit 2022



- Goedkoop (≤ €442,46)
- Betaalbaar, laag (> €442,46 - ≤ €633,25)
- Betaalbaar, hoog (> €633,25 - ≤ €678,66)
- Duur tot huurtoeslaggrens (> €678,66 - ≤ €763,47)
- duur boven huurtoeslaggrens (> €763,47)

Opvallende projecten

- ✓ **Camphuysenkade** - nieuwbouw, + 35 eenheden
- ✓ **Bloemwijk** - integrale aanpak, 164 woningen gesloopt naar 170 nieuwbouw; samenwerking diverse organisaties, 2025 gereed
- ✓ **Overdie** - ontmoet – en beweegtuin; voor en met bewoners ingericht.

Missie

prettig wonen voor de klanten in Alkmaar en omgeving, met een hart voor monumenten



Wachttijd woningzoekenden

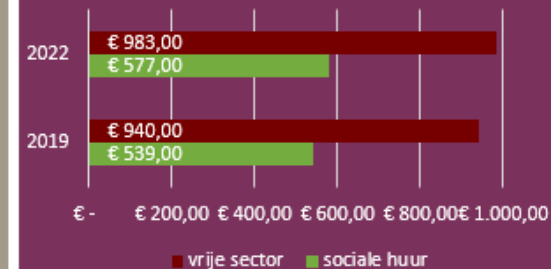
Gemiddelde inschrijftijd: **2020** 7,7 jaar **2022** 8,8 jaar

Gemiddelde zoektijd: **2020** 2 jaar **2022** 2,4 jaar

Kernwaarden

- ✓ Klantgericht
- ✓ Bevlogen en betrokken
- ✓ Duurzaam en toekomstbestendig
- ✓ Vooruitstrevend
- ✓ Duidelijk
- ✓ Kostenbewust

Gemiddelde huurprijs



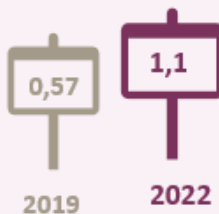
Energieprestaties 2022

Van Alckmaer heeft een eigen routekaart verduurzaming:

- In 2030 55% CO2-reductie en 40% woningen klaar om van het gas af te kunnen gaan.
- 2050 gehele woningbezit van het gas af en CO2-neutraal.

* Gasgebruik lager als gemiddeld. In 2020 was 20% van de woningen aangesloten op een warmtenet.

Huurachterstand

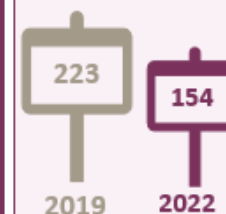


Ervaren woningkwaliteit
Huurders 2022



Ervaren woningkwaliteit
Huurders 2019

Verhuringen



Gemeenten

Alkmaar
en
Bergen

Woningbezit

2019: 2.495 sociale huur en 105 vrije sector
2022: 2.473 sociale huur en 106 vrije sector
Waaronder 155 monumenten.

Zowel in 2019 als 2022 bezat Van Alckmaer 4 zorgvastgoedcomplexen met in totaal 89 zorgenheden.



Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie: **Van Alckmaer te Alkmaar**
Jaar visitatie: **2023**

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Van Alckmaer te Alkmaar hebben.

Bennekom, 11 mei 2023
de heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie verklaren hierbij dat de visitatie van Van Alckmaer te Alkmaar in 2023 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 28 juni 2023	de heer drs. B.J.A. Wouters voorzitter
Bennekom, 21 juni 2023	de heer drs. ing. A.E. Spithoven MRE MRICS commissielid
Bennekom, 27 juni 2023	mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



Lijst met geïnterviewde personen

Interne gesprekken

Irma van Leeuwen, directeur-bestuurder
Maaïke Arts, manager Wonen
René Wiersma, projectleider Vastgoed
Klaas Ettema, manager Bedrijfsvoering
Michiel Oostindie, externe controller

Gerard van Geldere, senior medewerker
bedrijfsvoering
Arthur Kops, regisseur Vastgoed
Virginia Blom, Woonmakelaar

Raad van Commissarissen

Klaas Kirpensteijn, voorzitter RvC
Jocelyne Tophoff

Externe gesprekken

Huurdersbelangenvereniging

Ab Elst
Manfred Nijman
Jules Steenis
Rob van Essen

Bewonerscommissie Bloemwijk

Dick Wijmans

Corporaties

Nicole van Wijk, directeur-bestuurder Woonwaard
Krista Walter, directeur-bestuurder Kennemer
Wonen
Tim van Ruiten, directeur-bestuurder Woonstichting
Langedijk

Gemeente Alkmaar

Jasper Nieuwenhuizen, wethouder Wonen

Zorgpartijen en Pact voor Wonen

Jenny Ploeg, directeur-bestuurder Stichting NIKO
Paulien Bakker, regionaal accountmanager en
ontwikkelaar Zorgvastgoed 's Heerenloo
Suzan Radema, programmamanager Kennemer
Wonen

Leveranciers

Peter Hofman, projectmanager Jorritsma Bouw
Jeroen Glorie, directeur Tromp