

Maatschappelijke visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Van Alckmaer voor Wonen

Rotterdam, 18 december 2019



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:

Van Alckmaer voor Wonen

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Pim de Roos

Rotterdam, 18 december 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 Inleiding	20
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	20
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	20
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	21
1.6 Beschrijving van de ambities	30
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	31
2 Presteren volgens Belanghebbenden	33
2.1 Inleiding	34
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	34
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	34
2.4 Boodschap	41
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	41
3 Presteren naar Vermogen	43
3.1 Inleiding	44
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	44
3.3 Vermogensinzet	44
4 Governance van maatschappelijk presteren	47
4.1 Inleiding	48
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	48
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	48
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	50
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	52
Deel 3: Bijlagen	54
Bijlage 1: Position Paper	55
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	62
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	64
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	65
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	67
Bijlage 6: Bronnenlijst	71
Bijlage 7: Prestatietabel	72

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatiecommissie

Van Alckmaer voor Wonen (hierna: Van Alckmaer) heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juni tot en met november en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Pim de Roos.

De meetschaal

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

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

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

Leeswijzer

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

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

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

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

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

Tot slot

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

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

A. Recensie

Jong, bevlogen en dichtbij de huurder

Van Alckmaer is een bevlogen corporatie met een sterke lokale verankering in Alkmaar. De corporatie bezit ruim 2.500 woningen in de kaasstad. Daarnaast bezit Van Alckmaer een beperkt aantal woningen in Bergen. Kenmerkend voor het woningbezit van Van Alckmaer is het aantal sociale huur monumenten in de binnenstad van Alkmaar.

In de position paper gaat de directeur-bestuurder in op de doelstellingen van Van Alckmaer. Van Alckmaer wordt daarin gekenmerkt als een 'maatschappelijk betrokken en klantgerichte corporatie', die zich inzet voor het bieden van voldoende, passende en betaalbare woningen in levensloopbestendige wijken in de regio Alkmaar. Daarbij heeft Van Alckmaer tevens nadrukkelijk aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en de leefbaarheid in wijken en buurten. De visitatiecommissie kan zich op basis van de bevindingen goed vinden in de omschrijving. Van Alckmaer heeft een duidelijk profiel en toont zich als kleine corporatie betrokken en slagvaardig.

In de position paper wordt tevens ingegaan op de belangrijkste opgaven in het werkgebied van Van Alckmaer. Het werkgebied wordt geconfronteerd met druk op de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van woningen. Er is sprake van een toenemende woningnood (mismatch), een afname van het aantal (binnenstedelijke) bouwlocaties en een toename van de bouwkosten en overheidsheffingen. Voor de visitatiecommissie is zichtbaar dat Van Alckmaer alles binnen haar mogelijkheden probeert aan te grijpen om bij te dragen aan de beschikbaarheid van woningen.

Een andere belangrijke opgave is de leefbaarheid in wijken en buurten. De instroom van kwetsbare groepen en de ontwikkeling van de leefbaarheid in wijken zorgt voor een toename van overlast. Verschillende problemen, zoals schulden, verslaving en agressief gedrag, komen vaker voor, terwijl de sociale cohesie tegelijkertijd afneemt. Van Alckmaer beschouwt leefbaarheid als een zeer belangrijk onderdeel van het werk van een woningcorporatie. De kracht van een kleine, betrokken corporatie als Van Alckmaer ligt juist in de persoonlijke aandacht voor de huurders en de ontwikkelingen in de woningcomplexen.

De visitatiecommissie ziet in Van Alckmaer een sociale woningcorporatie, die aandacht heeft voor huurders en zich bevlogen inzet voor het belang van de huurders. Op individueel, complex- en wijkniveau. Vanuit verschillende belanghebbenden, waaronder de gemeente Alkmaar, wordt deze kracht van Van Alckmaer onderschreven.

Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatiecommissie was van mening dat de medewerkers van Van Alckmaer voor Wonen zich adequaat inspanden om de benodigde prestaties te realiseren. Daarmee tonen zij aan een sterke (werk)organisatie te vormen met constante waarden. Van Alckmaer realiseerde op alle onderdelen behalve het interne toezicht (ruime) voldoende. Voor intern toezicht gaf de vorige visitatiecommissie een 5.1. De visitatiecommissie gaf de volgende verbeterpunten mee:

- Het effectueren van de gegroeide samenwerking met maatschappelijke partners in het werkgebied tot kwalitatieve en kwantitatieve prestaties;
- Het vervlechten van de beoogde maatschappelijke effecten in het toetsingskader;
- Het verbeteren van het afwegingskader en de transparantie over (toekomstige) investeringen.
- Het vergroten van de transparantie over de vermogensinzet voor het verwerven, het behouden, het restaureren en het verbouwen van monumentaal bezit;
- Het duidelijker maken op welke wijze de corporatie klantsturing gaat invullen;

De visitatiecommissie constateert dat een deel van de verbeterpunten in de periode van 2015 tot en met 2018 voortvarend zijn opgepakt. Van Alckmaer is zichtbaar in lokale netwerk en heeft een goede samenwerking met maatschappelijke partners. Daarnaast heeft Van Alckmaer hard gewerkt aan de reorganisatie 'Anders organiseren'. Van Alckmaer heeft zich daarbij bewogen in de richting van een organisatie die haar klanten centraal stelt, zelf organiserend en actief de verbinding zoekt met de omgeving en waarin medewerkers met plezier in hun werk klant- en resultaatgericht met elkaar samenwerken. Voor wat betreft het vervlechten van de maatschappelijke effecten in het toetsingskader ziet de visitatiecommissie eveneens dat Van Alckmaer slagen heeft gemaakt. Van Alckmaer heeft bijvoorbeeld een format voor investeringsvoorstellen ingevoerd waarbij tevens maatschappelijke en strategische overwegingen worden meegenomen. Hierdoor is de vermogensinzet voor de monumentale panden ook beter inzichtelijk. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie daarin nog ruimte voor verdere verbetering door de koppeling met het strategisch plan duidelijker naar voren te laten komen.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport voor de maatschappelijke visitatie toont aan Van Alckmaer ruim voldoende tot goede prestaties heeft geleverd die passen bij de volkshuisvestelijke opgaven in haar werkgebied. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Van Alckmaer op alle thema's binnen het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' tenminste ruim voldoende heeft gepresteerd en men zich speciaal heeft ingezet voor de beschikbaarheid van woningen en de leefbaarheid in de wijken en buurten. De visitatiecommissie vindt het bijzonder dat ook bijna alle belanghebbenden lovend zijn over de prestaties van Van Alckmaer. De corporatie zoekt continu naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden en realiseert -met een klein werkapparaat- nieuwbouw- en renovatieprojecten. Daarnaast wordt aangegeven dat Van Alckmaer ondanks de herziene Woningwet daadwerkelijk zichtbaar is in de wijken en meedenkt met de huurders. De Plastic Recycle Werkplaats is daar een treffend voorbeeld van.

De volkshuisvestelijke prestaties gaan samen met een intensief reorganisatietraject, waarin Van Alckmaer 'de boel op orde' heeft gekregen. De reorganisatie is uitdrukkelijk een bottom-up proces geweest, waarbij medewerkers in werkgroepen nadachten over hoe de organisatie het beste ingericht kon worden om toekomstbestendig te zijn. De nieuwe organisatie wordt onder ander gekenmerkt door zelforganisatie, eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap. Een uitdrukkelijk streven bij de reorganisatie was om de winkel gewoon open te houden, schrijft de directeur-bestuurder in de position paper. Het voorliggende rapport bevestigt: dat is gelukt.

De visitatiecommissie heeft ook vastgesteld dat Van Alckmaer sterk lokaal verankerd is in de wijken en buurten waar zij actief is. De corporatie werkt hierbij goed samen met de belanghebbenden. Voor verschillende projecten heeft Van Alckmaer gebruikgemaakt van klankbordgroepen, zoals bijvoorbeeld bij de renovatie van de Kooimeerflats. De corporatie durft zich kwetsbaar op te stellen en gaat het gesprek niet uit de weg.

De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Van Alckmaer, met de prestaties van Van Alckmaer ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad, de investeringen in de woningvoorraad (renovatie en nieuwbouw) en de leefbaarheid in de wijken en buurten worden gewaardeerd. Het zijn van een 'betrokken' organisatie blijkt uit de hoge beoordeling op de onderdelen 'Relatie en Communicatie' en 'Invloed op beleid'.

De visitatiecommissie is van mening dat Van Alckmaer de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. Het zichtbaarder maken van de relatie tussen deze opgaven en de begrotingen is echter wel voor verbetering vatbaar.

Van Alckmaer heeft in 2018 een nieuwe ondernemingsplan opgesteld voor de periode van 2019 tot en met 2022. Voor de periode van 2015 tot en met 2018 werd gebruik gemaakt van een verlengd ondernemingsplan voor de periode daarvoor. Met de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan heeft Van Alckmaer een stap gezet in het verder versterken van de PDCA-cyclus. De raad van commissarissen geeft, onder meer door lokale betrokkenheid, op goede wijze invulling aan zijn rol als toezichthouder bij een maatschappelijke organisatie. De Raad kent de maatschappelijke doelen en ziet toe op de realisatie daarvan.

Rondrit langs woningbezit

De visitatiecommissie heeft onder begeleiding van medewerkers van Van Alckmaer een rondrit gemaakt langs belangrijke projecten en initiatieven binnen het werkgebied. Bewonderenswaardig daarbij is de bevoegenheid van de medewerkers om echt het goede te doen voor de huurders en met behoud van de kracht van Alckmaer. Voorbeelden zijn de zorgvuldige aandacht voor het welzijn van huurders bij (grootschalige) renovaties, het faciliteren van leefbaarheidsinitiatieven in en met de buurt en de zorg voor het behoud van het monumentale woningbezit.

Wat kan beter?

Zoals beschreven heeft Van Alckmaer in de periode van 2015 tot en met 2018 ruim voldoende tot goed gepresteerd. De corporatie heeft passende volkshuisvestelijke prestaties geleverd en krijgt waardering van de belanghebbenden. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie met name voor wat betreft de interne organisatie en de besturingscyclus enkele verbeterpunten. De bestaande organisatie en de blik op de toekomst vastgelegd in het nieuwe ondernemingsplan bieden daar een basis voor.

- 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 2019-2022 herkenbaar terug te laten komen in de tertiaalrapportages.

B. Scorekaart

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

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: doelgroep en toewijzing

Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: (des)investeren in vastgoed

Thema 5: bijzondere doelgroepen

Thema 6: leefbaarheid

C. Samenvatting

Van Alckmaer krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,8 Van Alckmaer heeft goed gepresteerd naar opgaven en ambities. Met name de thema's (des)investeren in vastgoed en leefbaarheid scoren hoog. De inspanningen gericht op het beheer en behoud van monumenten en de inzet gericht op leefbaarheid zijn voorbeelden van goede prestaties.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,7 Van Alckmaer heeft goed gepresteerd in de ogen van de belanghebbenden. Opvallend is de hoge cijfers voor relatie en communicatie en invloed op beleid. Dit geldt voor zowel de huurdersvertegenwoordiging, gemeente Alkmaar als de overige belanghebbenden. Vanuit de huurdersvertegenwoordiging en gemeente Alkmaar is er veel waardering voor de investeringen in het woningbezit door Van Alckmaer. De overige belanghebbenden waarderen de prestaties op het gebied van leefbaarheid door Van Alckmaer.

Presteren naar Vermogen

7,0 Van Alckmaer kan haar vermogensinzet ruim voldoende verantwoorden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat Van Alckmaer bij haar vermogensinzet verschillende perspectieven betreft. Daarbij is aandacht voor de beoogde effecten op zowel volkshuisvestelijke aspecten zoals betaalbaarheid, maar ook voor de maatschappelijke effecten in het geval van het behoud van de monumenten.

Governance van maatschappelijk presteren

7,0 Van Alckmaer heeft een duidelijk beeld van de te leveren prestaties en heeft deze zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie heeft waardering voor de verantwoording van de visie op basis van behoeften en wensen van belanghebbenden, analyses van de ontwikkelingen in het werkgebied en de toespitsing op de lokale opgaven. De RvC heeft een duidelijke visie op haar maatschappelijke rol, is actief betrokken bij de strategiebepaling en borgt op goede wijze dat de beoogde doelen worden gerealiseerd. De RvC is ook in goede en passende wijze zichtbaar voor de lokale belanghebbenden in het lokale netwerk.

Van Alckmaer betreft haar belanghebbenden op actieve en intensieve wijze bij de bepaling van haar beleid. De corporatie legt ook op ruim voldoende wijze verantwoording af over de geleverde maatschappelijke prestaties. Dit doet men op diverse wijzen zodat een breed publiek wordt bereikt. Naast de geëigende kanalen zoals het jaarverslag en de website, maakt Van Alckmaer bijvoorbeeld ook gebruik van social media.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Van Alckmaer is in op 5 juli 1907 opgericht, destijds onder de naam Vereniging voor Volkshuisvesting Alkmaar. Het werkgebied van Van Alckmaer wordt gekenmerkt door een tekort aan woningen. Daarnaast is er sprake van een uitdaging ten aanzien van leefbaarheid en duurzaamheid.

Woningbezit

Van Alckmaer bezit ruim 2.500 woningen en ruim 200 garages, parkeerplaatsen en dergelijken.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Van Alckmaer	Landelijk
Goedkope huurwoningen	14,7%	14,6%
Betaalbare huurwoningen	65,8%	62,6%
Dure huurwoningen (tot huurtoeslaggrens)	12,1%	11,0%
Dure huurwoningen (boven huurtoeslaggrens)	4,8%	5,0%
Onzelfstandige overige wooneenheden	2,6%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

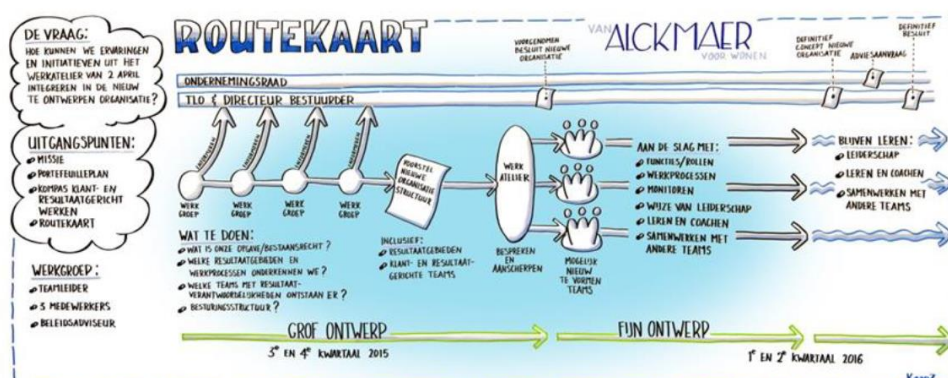
Bron: CiP (2017), Van Alckmaer, Aedes

De huur van de woningen van Van Alckmaer bedraagt gemiddeld € 526. Daarmee ligt de gemiddelde huurprijs boven het landelijk gemiddelde (€ 502). De gemiddelde huurprijs ligt op 73% van de maximaal toegestane huur. Van het totale woningbezit kan 15% als goedkoop en 66% als betaalbaar beschouwd worden. Het aandeel goedkope woningen en het aandeel betaalbare woningen liggen boven het landelijk gemiddelde.

Organisatiestructuur

Van Alckmaer heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 veel tijd en energie besteed aan de reorganisatie. Van Alckmaer is in 2014 een nieuwe weg ingeslagen, in de richting van een organisatie die haar klanten centraal stelt, zelforganiserend en actief de verbinding zoekt met de omgeving en waarin medewerkers met plezier in hun werk klant- en resultaatgericht met elkaar samenwerken. In het najaar van 2015 is een grof ontwerp van de nieuwe organisatie ontwikkeld.

Figuur 1: Routekaart reorganisatie Van Alckmaer



Bron: Atrivé (2016)

De kern van het grof ontwerp is een procesgerichte organisatie waarin de afdelingen of teams zoveel mogelijk rond de klant zijn geformeerd: het team Wonen, het team Bedrijfsvoering en twee stafmedewerkers voor Vastgoed en Monumenten. Vervolgens is het grof ontwerp uitgewerkt naar een fijn ontwerp waarin ieder team is beschreven in termen van processen, resultaten, formatie en rollen/functie.

Na de reorganisatie omvatte de organisatie van Van Alckmaer aan het einde van 2018 achttien fte (inclusief directeur-bestuurder). Op de afdeling wonen werken twaalf medewerkers en op de afdeling bedrijfsvoering drie medewerkers. Daarnaast zijn er twee stafmedewerkers; één voor beleid en strategie en één voor vastgoed en monumenten. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken. Het toezicht wordt uitgevoerd door een raad van commissarissen. Deze raad bestaat uit vijf leden.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Van Alckmaer wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

Thema 2: doelgroep en toewijzing

Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: (des)investeren in vastgoed

Thema 5: bijzondere doelgroepen

Thema 6: leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Van Alckmaer heeft in december 2016 prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Alkmaar, de huurdersbelangenvereniging en de collega-corporaties in het werkgebied. Deze prestatieafspraken betreffen kaderafspraken voor de periode 2017-2020. In jaarlijkse jaarschijven zijn deze afspraken geconcretiseerd. De prestatieafspraken zijn gemaakt op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid, woningkwaliteit en duurzaamheid, sociaal-maatschappelijke opgaven en samenwerking.

In het kader van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen is de ambitie om voldoende en geschikt aanbod te hebben voor de sociale doelgroep. Op het gebied van betaalbaarheid is de ambitie dat iedereen, ongeacht inkomen, afkomst of leeftijd, passend moet kunnen wonen in de gemeente Alkmaar. In het kader van woningkwaliteit en duurzaamheid ligt de nadruk op het verbeteren van de energiezuinigheid van de woningvoorraad. In de sociaal-maatschappelijke opgaven staat het motto *een buurt voor iedereen, met iedereen* centraal. Hierin ligt de focus met name op zorgbehoevenden en op de levensloopbestendigheid van woningen.

In de periode voor 2017 was geen sprake van lokale prestatieafspraken. Om deze reden heeft de visitatiecommissie voor de jaren 2015 en 2016 onder andere gebruikgemaakt van opgaven die zijn vastgelegd in de position paper, het Huurakkoord en de landelijk geldende opgaven, waaronder

opgaven met betrekking tot het doorvoeren van maximale huurverhoging, het huisvesten van bijzondere doelgroepen en het verduurzamen van de woningvoorraad.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Compleetheid en actualiteit van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie is van mening dat in de prestatieafspraken die Van Alckmaer, samen met Kennemer Wonen, Woonwaard, Wooncompagnie en de huurdersbelangenverenigingen, heeft opgesteld met de gemeente Alkmaar de lokaal relevante onderwerpen voldoende aan bod komen. De prestatieafspraken sluiten aan op de lokale opgaven, zoals vastgelegd in de woonvisie voor de regio Alkmaar. De prestatieafspraken worden jaarlijks concreet gemaakt in een jaarschijf, waarin nieuwe relevante ontwikkelingen mee worden genomen.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie is van mening dat de opgestelde prestatieafspraken wederkerig zijn. In de prestatieafspraken is bijvoorbeeld expliciet aangegeven wie waar verantwoordelijk voor is. Ten aanzien van het onderwerp betaalbaarheid wordt bijvoorbeeld aangegeven dat woningcorporaties zorgen voor een incassobeleid dat snel achterstanden signaleert en dat de gemeente lage gemeentelijke heffingen hanteert. De afspraken zijn over het algemeen SMART geformuleerd. Daarmee is duidelijk welke bijdrage de verschillende partijen moeten leveren aan de volkshuisvestelijke opgaven in de regio Alkmaar. Overigens is Van Alckmaer van mening dat wederkerigheid in de prestatieafspraken en de prestaties verbeterd zou kunnen worden omdat nu nog het merendeel van de feitelijke prestaties gericht is op de woningcorporaties.

Inzet van de corporatie

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Van Alckmaer een grote bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van de prestatieafspraken. Van Alckmaer is bijvoorbeeld de initiatiefnemer van de procesmatige werkwijze om tot jaarlijkse prestatieafspraken te komen. Van Alckmaer heeft bijvoorbeeld een werkgroepenstructuur voorgesteld. Tenslotte heeft Van Alckmaer een bijdrage geleverd aan de regionale woonvisie.

Betrokkenheid van partijen

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat zorgpartijen, welzijnswerk en ouderenwerk indirect betrokken zijn geweest bij het opstellen van de prestatieafspraken, onder andere middels het overleg dat Van Alckmaer met deze partijen heeft. Deze partijen zijn niet direct betrokken bij de prestatieafspraken omdat het proces met de gemeente en verschillende corporaties en huurdersbelangenverenigingen op zichzelf reeds complex is. Gezien het belang van de inbreng van de genoemde partijen, wil de visitatiecommissie meegeven dat het zinvol is te onderzoeken of de inbreng meer in het proces zelf te integreren is, zonder dat het proces onnodig complex wordt.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken goed aansluiten bij de lokale opgaven. Er is sprake van wederkerigheid en de betrokken partijen tonen verantwoordelijkheid in de uitvoering van de prestatieafspraken. De prestatieafspraken worden jaarlijks geactualiseerd en zijn concreet geformuleerd.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

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

met gemeente Alkmaar. De landelijke regels rond toewijzing van woningen aan de doelgroep is integraal onderdeel van de prestatieafspraken, daarom zijn deze bij thema 2 opgenomen.

In bijlage 7 is een gedetailleerd overzicht opgenomen van de opgaven die per thema zijn beoordeeld. Per opgave heeft de visitatiecommissie een geheel punt toegekend. Door middeling van deze punten per thema ontstaan scores op een decimaal nauwkeurig. Deze gemiddelde scores worden aan het begin van de bespreking per thema getoond.

1.5.1 Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

7,7 De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van betaalbaarheid en beschikbaarheid, 'goed' heeft gepresteerd. Zij heeft onder meer inspanningen geleverd om voldoende betaalbare woningen beschikbaar en heeft bovendien een zeer groot deel van de woningen onder de 1^e aftoppingsgrens. Daarnaast heeft Van Alckmaer actief ingezet op het voorkomen van achterstanden door huisbezoeken en heeft men maatregelen getroffen om een lage jaarlijkse huurverhoging door te kunnen voeren.

Van Alckmaer heeft gestuurd op de huurprijsstelling

Voor Van Alckmaer geldt, ten aanzien van de huurprijsstelling van de woningvoorraad, dat minimaal 75% van de totale woningvoorraad een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens heeft (€ 628, prijspeil 2016). Daarnaast dient minimaal 60% van de totale woningvoorraad een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens te hebben (€ 586, prijspeil 2016) en maximaal 5% van de totale woningvoorraad mag een huurprijs boven de sociale huurgrens hebben (€ 710, prijspeil 2016).

De onderstaande tabel geeft de huurprijsstelling van de woningvoorraad van Van Alckmaer in de periode van 2015 tot en met 2018 weer. Van Alckmaer voldoet in ruime mate aan de afspraken die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Hier is bovendien gericht op ingezet, door de huren af te toppen. Daarom zijn twee pluspunten toegekend.

Tabel 2: huurprijsstelling woningvoorraad Van Alckmaer

	2015	2016	2017	2018
% bezit onder 2 ^e aftoppingsgrens	81%	79%	80%	80%
% bezit onder 1 ^e aftoppingsgrens	72%	71%	72%	71%
% bezit niet-DAEB	5%	5%	5%	4%

Van Alckmaer heeft voldaan aan het huurakkoord

Het huurakkoord houdt in dat de jaarlijkse huurverhoging maximaal gelijk mag zijn aan de inflatie, plus een huurverhoging van 1%. De onderstaande tabel geeft de jaarlijkse huurverhoging en het inflatiepercentage van het voorgaande jaar. De tabel laat zien dat de jaarlijkse huurverhoging van Van Alckmaer over de periode van 2015 tot en met 2018 in ruime mate niet meer dan 1% hoger is dan het inflatiecijfer van het voorgaande jaar. Daarmee voldoet Van Alckmaer aan de afspraken uit het huurakkoord. Vanwege de positieve afwijking van de huurverhoging ten opzichte van de toegestane verhoging is een pluspunt toegekend.

Tabel 3: Jaarlijkse huurverhoging Van Alckmaer en inflatiepercentage voorgaande jaar

	Huurverhoging	Inflatie voorgaande jaar + 1%
2015	1,5%	2,0%
2016	0,9%	1,6%
2017	0,5%	1,3%
2018	1,2%	2,4%

Van Alckmaer heeft aandacht voor betalingsachterstanden

Van Alckmaer dient zich in te zetten op het voorkomen van betalingsachterstanden bij huurders. Daarbij is de inzet erop gericht dat er in principe geen huisuitzettingen op grond van alleen huurbetalingsachterstanden plaatsvinden. De gemeente en woningcorporaties werken samen bij de aanpak van betalingsachterstanden van huurders.

Van Alckmaer pakt het voorkomen van betalingsachterstanden bij huurders op een aantal manieren op. Bij het tekenen van een huurcontract krijgen bewoners informatie over de woonlasten van de desbetreffende woning. Daarmee zijn huurders beter voorbereid op de financiële consequenties van hun besluit.

Zodra een huurder meer dan een maand huurachterstand heeft, vindt er een bezoek van de woonconsulent plaats. Daarmee wordt de achterliggende reden achterhaald en kan de huurder (indien nodig) doorverwezen worden naar geëigende instellingen. Daarin werkt Van Alckmaer samen met instellingen die actief zijn op dit gebied. Zo worden aanwezige hulpverleners betrokken in het proces of worden bewoners doorverwezen naar hulpverlening. Hieronder vallen bijvoorbeeld een bewindvoerder, schuldhulpverlener of Vangnet en advies.

Vanwege deze actieve houding en de constructieve samenwerking met de gemeente en andere instanties op dit onderwerp zijn twee pluspunten toegekend.

1.5.2 Thema 2: doelgroep en toewijzing

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van doelgroep en toewijzing, 'ruim voldoende' heeft gepresteerd. Van Alckmaer wijst haar woningen passend toe.

In de prestatieafspraken is op genomen dat het belangrijk is dat in de gemeente Alkmaar iedereen passend moet kunnen wonen, ongeacht inkomen, afkomst of leeftijd. De inzet in de afspraken richt zich daarom op een betaalbaar woningaanbod voor de sociale doelgroep en de middeninkomens.

Van Alckmaer wijst haar woningen passend toe

Van Alckmaer dient in overeenstemming met de Staatssteunregeling minimaal 90% van alle verhuringen toe te wijzen aan huishoudens binnen de sociale doelgroep. Voor 10% van de verhuringen hebben de corporaties beleidsvrijheid. Vanaf 2016 geldt de '80-10-10'-regel, waarbij 80% aan de primaire doelgroep verhuurd dient te worden. De onderstaande tabel geeft de toewijzingscijfers van Van Alckmaer weer.

Voor woningcorporaties geldt per 1 januari 2016 dat zij aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens verhuren. Deze verplichting geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar.

Van Alckmaer heeft passend toegewezen. In de jaren 2016 t/m 2018 heeft Van Alckmaer jaarlijks tenminste 98% van de nieuw te verhuren woningen toegewezen aan huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag.

Een pluspunt is toegekend voor de positieve afwijking van de toewijzingen aan de primaire doelgroep ten opzichte van de norm.

Tabel 4: toewijzingspercentages Van Alckmaer*

	2015	2016	2017	2018
Primaire doelgroep	96%	94%	95%	95%

	2015	2016	2017	2018
€37.000 - €41.000	3%	6%	5%	4%
Vrij toegewezen	1%	0%	0%	1%

*Categorieën zijn in prijspeil 2018

Uit de tabel blijkt dat Van Alckmaer haar woningen in overeenstemming met de Staatssteunregeling toewijst.

1.5.3 Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid, 'goed' heeft gepresteerd. Van Alckmaer heeft gedurende de visitatieperiode veel in kwaliteit en duurzaamheid geïnvesteerd. Noemenswaardig is vooral dat Van Alckmaer naar verwachting ruim op tijd aan de energie-indexeisen voldoet. Gezien de vele monumentale panden met een uitdagende duurzaamheidsopgave is dit een goede prestatie.

Van Alckmaer heeft woningen verduurzaamd

De woningvoorraad van Van Alckmaer dient (met uitzondering van monumenten) aan het einde van 2020 gemiddeld energielabel B te hebben (energie-index van 1,2 – 1,4). De onderstaande tabel geeft de verdeling van energielabels van de woningvoorraad van Van Alckmaer in de periode van 2015 tot en met 2018 weer.

Tabel 5: energielabels woningvoorraad Van Alckmaer

	2015	2016	2017	2018
A++	0	0	0	57
A+	0	8	31	31
A	1	339	260	375
B	301	649	428	507
C	654	933	1.073	1.076
D	971	305	376	267
E	337	142	143	134
F	155	29	28	27
G	124	58	34	46
NB		47	94	
Totaal	2.543	2.510	2.467	2.520

Opgemerkt dient te worden dat in bovenstaande cijfers de herziene energielabels van de gerenoveerde Kooimeerflats uit de eerste opleverfase ontbreken. Als gevolg van de renovatie krijgen 60 woningen met energielabel C en 8 woningen met energielabel D een energielabel A++.

De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad van Van Alckmaer is in de periode van 2015 tot en met 2018 gedaald van 1,59 naar 1,52. Per 1 januari 2020 verwacht Van Alckmaer, inclusief monumenten, op een gemiddelde energie-index van 1,37 uit te komen. Van Alckmaer heeft een uitdagende opgave voor wat betreft verduurzamen vanwege het feit dat een deel van het bezit een monumentale status heeft. Van Alckmaer heeft echter reeds een aanzienlijk deel van het monumentale woningbezit gerenoveerd, waardoor de gemiddelde energie-index is gedaald. Van Alckmaer voldoet daarmee naar verwachting aan de prestatieafspraken met betrekking tot energie en duurzaamheid. Dit is bijzonder omdat een groot deel van het bezit monumenten betreft met van oudsher minder goede energetische scores. Om deze reden zijn twee pluspunten toegekend.

Van Alckmaer heeft geïnvesteerd in onderhoud, renovatie en energiezuinigheid

Van Alckmaer heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 een aantal een aantal omvangrijke onderhoud-/renovatieprojecten opgepakt. Het betreft de volgende projecten:

- Renovatie galerijflats Kooimeer (2017-2019)
- Renovatie flats Koelmalaan (2015-2016)
- Renovatie Nieuwpoort (2016-2017)
- Renovatie Oudegracht (2015)

Van Alckmaer heeft daarmee in de periode van 2015 tot en met 2018 ruim 200 woningen gerenoveerd. Daarnaast heeft Van Alckmaer afspraken gemaakt over de investeringen in onderhoud en renovatie. Deze afspraken zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 6: Afgesproken en daadwerkelijke investeringen in onderhoud en renovatie Van Alckmaer

	Afgesproken investering	Daadwerkelijke investering
2015	Geen afspraken	€ 2,3 mln
2016	Geen afspraken	€ 5,3 mln
2017	€ 8,9 mln	€ 7,0 mln
2018	€ 11,0 mln	€ 10,5 mln

De daadwerkelijke investeringsbedragen in onderhoud en renovatie zijn lager dan afgesproken, omdat een aantal onderhoud- en renovatiewerkzaamheden vertraagd zijn.

In 2017 en 2018 zijn tevens afspraken gemaakt over investeringen in energiezuinigheid. Van Alckmaer diende respectievelijk €0,6 miljoen en €4,9 miljoen te investeren. Deze afspraken zijn in onderstaande tabel weergegeven. Van Alckmaer heeft in ruime mate voldaan aan de afspraken met betrekking tot investeringen in de energiezuinigheid van woningen.

Tabel 7: Afgesproken en daadwerkelijke investeringen in energiezuinigheid Van Alckmaer

	Afgesproken investering	Daadwerkelijke investering*
2015	Geen afspraken	€ 0,3 mln
2016	Geen afspraken	€ 0,6 mln
2017	€ 0,6 mln	€ 1,0 mln
2018	€ 4,9 mln	€ 5,2 mln

*de daadwerkelijke investeringsbedragen in energiezuinigheid zijn deels door Van Alckmaer geschat middels normbedragen.

Naast het investeren in de energiezuinigheid van de woningen zet Van Alckmaer een energiecoach in om het energieverbruik van bewoners te verminderen. Deze energiecoach wordt in drie woningcomplexen ingezet. Vanwege het in ruime mate voldoen aan de afspraak en de inzet van een energiecoach is een pluspunt toegekend.

1.5.4 Thema 4: (des)investeren in vastgoed

8,3

De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van (des)investeren in vastgoed, 'goed' heeft gepresteerd. Van Alckmaer heeft een bijzonder actieve handelswijze in nieuwbouw- en herstructureringsprojecten. Bovendien vervult Van Alckmaer een zeer belangrijke rol in het beheer en behoud van monumenten in Alkmaar.

Van Alckmaer heeft nieuwbouw gerealiseerd

Van Alckmaer heeft in overeenstemming met de afspraken gedurende de visitatieperiode de volgende nieuwbouw- en herstructureringsprojecten gerealiseerd:

- Herstructurering Bloemwijk (in voorbereiding)
- Nieuwbouw De Kroon (2016-2018)
- Nieuwbouw Molenbuurt (2017-2019)
- Nieuwbouw Camphuysenstraat (2017-2020)
- Nieuwbouw Ringershof (2016-2017)
- Nieuwbouw Uitenboschstraat (2014-2015)

De woningvoorraad van Van Alckmaer is derhalve gegroeid van 2.462 woningen in 2015 naar 2.520 woningen in 2018. Van Alckmaer draagt daarmee bij aan de opgave voor het uitbreiden van de woningvoorraad. De druk op de woningvoorraad is groot en de wachtlijsten voor woningzoekenden in Alckmaer is lang. Van Alckmaer zoekt continu naar mogelijkheden om de woningvoorraad uit te breiden.

In de gemeente Alckmaer is afgesproken dat de groei van de totale woningvoorraad van de woningcorporaties aansluit op de groei van de woningbehoefte. Naar verwachting is deze groei maximaal 5% in 10 jaar. Daarom is afgesproken dat er in 10 jaar tijd maximaal 750 sociale huurwoningen gebouwd mogen worden.

Voor Van Alckmaer is concreet afgesproken dat zij in 2017 23 woningen oplevert en in 2018 71 woningen. Van Alckmaer heeft aan deze opgave voldaan. Een deel van de woningen die in 2018 opgeleverd zou zijn uiteindelijk is uiteindelijk in het eerste kwartaal van 2019 opgeleverd. Het gaat hierbij om 22 woningen in de Molenbuurt.

Vanwege de omvang van het aandeel van het totaal dat Van Alckmaer als kleine corporatie voor haar rekening heeft genomen zijn twee pluspunten toegekend.

Van Alckmaer heeft beperkt woning verkocht

Van Alckmaer heeft in het kader van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen afspraken gemaakt over de verkoop van sociale huurwoningen. In 2017 en 2018 is afgesproken dat Van Alckmaer circa 6 woningen zou verkopen. Voor de jaren 2015 en 2016 waren er geen afspraken over de verkoop van sociale huurwoningen. Van Alckmaer heeft de verkoop van woningen in de periode van 2015 tot en met 2018 afgebouwd. De onderstaande tabel geeft de daadwerkelijk verkochte sociale huurwoningen door Van Alckmaer weer. Vanwege de omvang van de afwijking en de positieve duiding daarvan gezien het grote aantal een – en tweekamerwoningen zijn twee pluspunten toegekend.

Tabel 8: Aantal verkochte sociale huurwoningen door Van Alckmaer

	Aantal verkochte sociale huurwoningen
2015	9 woningen
2016	6 woningen
2017	3 woningen
2018	4 woningen

Van Alckmaer zet in op beheer en behoud monumentale panden

Van Alckmaer heeft een sterke focus op het beheer en behoud van monumentale panden. In de periode van 2015 tot en met 2018 heeft Van Alckmaer het Rijksmonument aan de Sint Annastraat, het Rijksmonument Provenhuis Helena van Oudshoorn en de Oude gracht 180-184 gerestaureerd.

Daarnaast heeft Van Alckmaer in het kader van het behoud van monumentale panden in 2018 het monumentaal bezit Luttk Oudorp van Woonwaard overgenomen. Tevens heeft Van Alckmaer bij de verkoop van het Hof van Sonoy bewust een partij met bewezen expertise in het restaureren en exploiteren van monumenten uitgekozen.

Vanwege het belang van de monumentale panden voor Alkmaar en gezien de relatief geringe omvang van Van Alckmaer zijn drie pluspunten toegekend.

1.5.5 *Thema 5: bijzondere doelgroepen*

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van bijzondere doelgroepen, 'goed' heeft gepresteerd. Van Alckmaer heeft zich proactief opgesteld bij de realisatie van geschikte woningen voor zorgbehoevenden. Als relatief kleine corporatie is het bovendien een goede prestatie dat Van Alckmaer een regionale rol heeft gespeeld door de huisvesting van statushouders in de regio in goede banen te leiden.

Van Alckmaer heeft levensloopbestendige woningen gerealiseerd

Van Alckmaer dient in overeenstemming met de prestatieafspraken het aandeel woningen binnen de sociale woningvoorraad dat geschikt is voor ouderen te vergroten, hetgeen Van Alckmaer in staat stelt om in te spelen op de veranderende samenstelling van de sociale doelgroep. Van Alckmaer kan de opgave realiseren door aanpassing van de bestaande voorraad en door nieuwbouw van nultreden-/toegankelijke woningen.

Van Alckmaer houdt in haar beleid rekening met de vergrijzing in Alkmaar. Van Alckmaer bouwt alle nieuwbouwappartementen levensloopbestendig. Bij de renovatie van woningen houdt Van Alckmaer eveneens rekening met de levensloopbestendigheid van woningen. Daarnaast voorziet Van Alckmaer alle complexen van automatische deurdrangers. Hierin draagt Van Alckmaer zelf de kosten.

Om te voldoen aan de wensen en behoeften van ouderen werkt van Alckmaer samen met verscheidene zorgpartijen. Zo werkt Van Alckmaer (o.a.) samen met Stichting NIKO, GGZ NHN, 's Heeren Loo en Woonvoorziening de Brug. Van Alckmaer heeft bijvoorbeeld in de bouw van levensloopbestendige woningen samengewerkt met Stichting NIKO. Stichting NIKO heeft meegedacht in wensen en behoeften van ouderen.

Een pluspunt is toegekend vanwege de aandacht die Van Alckmaer heeft gegeven aan het onderwerp en de uit eigen beweging aangebrachte voorzieningen.

Van Alckmaer zet zich in voor bijzondere doelgroepen

In overeenstemming met de Huisvestingsverordening mag Van Alckmaer maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan een bijzondere doelgroep. Voor 2017 en 2018 geldt, op verzoek van de politiek, een percentage van maximaal 25%. De bemiddelingscijfers van Van Alckmaer zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 9: Bemiddelingspercentages Van Alckmaer

Bemiddelingspercentages	
2015	Onbekend
2016	10,0%
2017	9,3%
2018	14,2%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Van Alckmaer aan Huisvestingsverordening voldoet. De onderstaande tabel geeft het aantal woningen dat is toegewezen aan statushouders, urgenten en woningzoekenden met een indicatie weer.

Tabel 10: Overzicht toewijzing aan statushouders, urgenten en woningzoekenden door Van Alckmaer

	Statushouders	Urgenten	Woningzoekenden met een indicatie
2015	27 woningen	6 woningen	1 woning
2016	17 woningen	3 woningen	4 woningen
2017	8 woningen	9 woningen	4 woningen
2018	6 woningen	11 woningen	11 woningen

Bovendien heeft Van Alckmaer de huisvesting van statushouders in goede banen geleid door deelname aan de stuurgroep statushouders. In deze stuurgroep heeft Van Alckmaer de regio Alkmaar vertegenwoordigd en zich proactief ingezet voor de plaatsing en toewijzing van statushouders. Daarom zijn twee pluspunten toegekend.

1.5.6 Thema 6: leefbaarheid

8,0 De visitatiecommissie oordeelt dat Van Alckmaer, ten aanzien van leefbaarheid, 'goed' heeft gepresteerd. Zij heeft gedurende de visitatieperiode zeer actief en creatief gehandeld in een complexe leefbaarheidsuitdaging. Van Alckmaer weet door een actieve houding en aanwezigheid in de wijk bovendien goed wat er speelt in haar wijken en buurten en heeft in samenwerking met bewoners en maatschappelijke instanties een flink aantal bijzondere prestaties geleverd.

Van Alckmaer heeft gewerkt met de leefbaarometerscore

Van Alckmaer heeft samen met de gemeente Alkmaar, Kennemer Wonen en Woonwaard afgesproken de huidige leefbaarometerscore minimaal te willen behouden en waar nodig te versterken. Daarbij is afgesproken de woningvoorraad in wijken te differentiëren en zelfbeheer en bewonersparticipatie te bevorderen. Tevens is afgesproken de kwaliteit van de woonomgeving te verbeteren middels samenwerking met andere partijen zoals welzijnsaanbieders.

Van Alckmaer beschouwt leefbaarheid als een heel belangrijk onderdeel van haar werk. Een speerpunt waarin van Alckmaer zich graag op onderscheidt. Zo neemt Van Alckmaer het onderzoek van RIGO naar de instroom van kwetsbare groepen en de ontwikkeling van de leefbaarheid in het corporatiebezit zeer serieus. Uit het onderzoek is gebleken dat er sprake is van een toename van kwetsbare groepen (laag inkomen, laag opgeleid en psychisch, verstandelijke of fysieke beperkingen) in corporatiewoningen. Tegelijkertijd neemt ook de overlast van burens (en buurtgenoten) in het corporatiebezit toe. Daarnaast komen problemen met schulden, verslaving en agressief gedrag vaker voor, terwijl de sociale cohesie afneemt. Daarom wil Van Alckmaer een maatschappelijk betrokken woningcorporatie zijn die weet wat er speelt in de wijk. Om die reden heeft Van Alckmaer persoonlijke aandacht voor haar bewoners en oog voor de ontwikkelingen in

complexen. Daarbij kijkt Van Alckmaer niet alleen naar complexen, maar ook naar de buurt als geheel.

Van Alckmaer verbetert de leefbaarheid in haar complexen en buurten op een aantal manieren. Zo streeft Van Alckmaer naar differentiatie van inkomensgroepen om zo meer draagkracht in wijken en woningcomplexen te creëren. Daarom heeft Van Alckmaer onder andere haar portefeuillestrategie herzien en haar huurprijsbeleid in 2018 op basis van dit principe aangepast. Daarnaast heeft Van Alckmaer twee wijkbeheerders in dienst die toezicht houden op de op woningcomplexen. Zij spreken bewoners aan op ongewenst gedrag en hebben een signaalfunctie voor de woonconsulent sociaal beheer.

In geval van overlast doet Van Alckmaer in eerste instantie een beroep op de bewoners, hetgeen betekent dat bewoners gestimuleerd worden elkaar aan te spreken op hun gedrag. Op het moment dat bewoners er niet uit komen wordt (bij lichte overlast) de Bemiddelingskamer ingeschakeld. De Bemiddelingskamer bestaat uit getrainde vrijwilligers die kunnen bemiddelen bij burenc conflicten. Bij zware overlast treedt Van Alckmaer zelf op als bemiddelaar.

[Van Alckmaer is gestart met het project Plastic Recycle Werkplaats](#)

Van Alckmaer is in 2018 in de wijk Kooimeer is gestart met het project Plastic Recycle Werkplaats. Op deze werkplaats kunnen jongeren van plastic zwerfafval nieuwe producten maken. Met het project wordt de veiligheid en sociale cohesie in de wijk Kooimeer bevorderd, en wordt het zwerfafval in de wijk benut. Jongeren uit de wijk helpen de wijk schoon te houden en verdienen een zakcentje met het maken van nieuwe producten.

De Plastic Recycle Werkplaats is voortgekomen uit gesprekken met bewoners (*Elevator pitches*). Uit deze gesprekken bleek onder bewoners onvrede te bestaan over de veiligheid en sociale cohesie in de buurt. Concreet kwam naar voren dat bewoners overlast ervaren van hangjongeren en de hoeveelheid zwerfafval.

De visitatiecommissie is van mening dat Van Alckmaer toont dat zij leefbaarheid serieus neemt en op veel verschillende vlakken en middels veel verschillende initiatieven daaraan constructief werkt samen met andere instanties en de bewoners. Daarom zijn drie pluspunten toegekend.

[Van Alckmaer geeft ruimte voor leefbaarheidsinitiatieven](#)

Van Alckmaer wil daar waar mogelijk actieve bewoners faciliteren en ondersteunen bij leefbaarheidsinitiatieven. Het is voor Van Alckmaer belangrijk te weten wat er leeft in haar wijk en bij haar huurders. Daarom betreft Van Alckmaer haar huurders actief bij haar beleid, haar dienstverlening en haar producten. Dit doet Van Alckmaer door actief in te zetten op projectcommissies, waarbij huurders ondersteund worden om hun ideeën en voorstellen voor hun flat, complex of buurt tot uitvoering te brengen. Daarnaast kunnen bewoners in het geval van zelfbeheer (terugkerende beheertaken) altijd aankloppen bij Van Alckmaer. Daarbij kan gedacht worden aan tuinieren, schoonmaken of het uitvoeren van onderhoud.

Twee concrete voorbeelden zijn het plaatsen van fotobehang in de portiek en de buitenspeeldag, hetgeen is georganiseerd op initiatief van bewoners, in samenwerking met de woonconsulent. Het fotobehang heeft het portiek flink opgeknapt. De buitenspeeldag wordt jaarlijks door bewoners georganiseerd en bevordert het contact tussen buurtbewoners.

Een pluspunt is toegekend vanwege omvang van de getroffen maatregelen de aandacht voor preventie en training.

Van Alckmaer heeft aandacht voor de veiligheid in en om woningen

In de prestatieafspraken is afgesproken dat Van Alckmaer samenwerkt met de politie en de gemeente Alkmaar in de aanpak tegen woninginbraken. Daarnaast is afgesproken dat Van Alckmaer een veilige woonomgeving stimuleert. Van Alckmaer beschouwt dit als een vindt dit heel belangrijk en pakt de inbraakwerendheid van woningen aan bij onder andere planmatig onderhoud, renovatie en duurzaamheidsplannen, mutatie/reparatie en nieuwbouw.

Van Alckmaer heeft in de periode van 2015 tot en met 2018 veel aandacht besteedt aan het bevorderen van een veilige woonomgeving. Van Alckmaer heeft onder andere de volgende maatregelen genomen:

1. Het afsluiten van brandtrappen in flats Kooimeer na overlast hangjongeren;
2. Het verstrekken van gratis rookmelders aan alle huurders (op lichtnet aangesloten);
3. Het inzetten van een wijkbeheerder die het complex en de buurt schoon, heel en veilig houdt
4. Het controleren van de verlichting in en om woningcomplexen door de wijkbeheerder;
5. Het afsluiten van centrale toegang voor een seniorencomplex na diverse woninginbraken;
6. Het aanbrengen verlichting in stegen en achterpaden complexen;
7. Het aanbrengen van hang- en sluitwerk met PKVW bij renovatie en nieuwbouw;
8. Het installeren van camerabewaking bij twee woningcomplexen na overlast;
9. Het organiseren van een bezoek van de brandweer en een brandveiligheidsstraining bij seniorencomplex De Egel;
10. Het samenwerken met wijkagenten over individuele casuïstiek.

Van Alckmaer heeft geïnvesteerd in leefbaarheid

Van Alckmaer heeft in 2017 en 2018 afspraken gemaakt over de investeringen in leefbaarheid. De onderstaande tabel weergeeft de afgesproken en daadwerkelijk geïnvesteerde bedragen in leefbaarheid. Van Alckmaer heeft ruim voldoende voldaan aan de prestatieafspraken.

	Afgesproken investering	Daadwerkelijke investering
2015	Geen afspraken	€ 60.000
2016	Geen afspraken	€ 60.000
2017	€ 50.000	€ 80.000
2018	€ 80.000	€ 210.000

De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend voor de positieve afwijking tussen de opgave en de daadwerkelijk geïnvesteerde bedragen. Van Alckmaer heeft deze bedragen bovendien vanuit een goede visie gedaan.

1.6 Beschrijving van de ambities

Van Alckmaer heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren in de visitatieperiode vastgelegd in een Ondernemingsplan 2010-2015. Daarnaast heeft Van Alckmaer gedurende de visitatieperiode een Ondernemingsplan 2019-2022 opgesteld.

Ondernemingsplan 2010-2015

Van Alckmaer heeft in 2013 haar Ondernemingsplan 2010-2015 voor de resterende periode herzien. Bovendien is het ondernemingsplan als gevolg van een forse interne reorganisatie verlengd tot en met 2018. In het ondernemingsplan van Van Alckmaer zijn onderstaande doelen en ambities opgenomen. Hierbij gaat het om specifieke doelen en ambities, bovenop de kerntaken van Van Alckmaer.

- **Investeren in klantcontact:** Van Alckmaer bouwt haar contact met huurders verder uit en stelt daarmee haar huurders (nog meer) centraal.
- **Vergroten gemeenschapszin:** Van Alckmaer investeert (zover binnen haar bereik) in de bestaande sociale structuren in straten, buurten en wijken.
- **Energiebewust woongedrag:** Van Alckmaer neemt gerichte energiebesparende maatregelen om de woonlasten van haar huurders te verlagen.
- **Energetisch gezonde woningen:** Van Alckmaer legt haar activiteiten en projecten onder een duurzaamheidsloep.
- **Specialist in monumenten:** Van Alckmaer zet zich met hart en ziel in om panden met een historische waarde te behouden voor de stad Alkmaar. Daarbij verwerft Van Alckmaer te restaureren monumenten om sloop te voorkomen. Tevens gaat Van Alckmaer op zoek naar innovatieve oplossingen om monumenten te verduurzamen en aan te passen aan de huidige tijd.

Ondernemingsplan 2019-2022

In 2018 heeft Van Alckmaer het Ondernemingsplan 2019-2022 opgesteld. Samenvattend heeft zij daarin onderstaande missie en visie opgenomen.

Missie Van Alckmaer: 'prettig wonen voor onze klanten in Alkmaar en omgeving met een hart voor monumenten'.

Van Alckmaer beschouwt het huisvesten van personen die moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting als haar kerntaak. Onder passend verstaat Van Alckmaer een betaalbare, goede, comfortabele, energiezuinige woning, die aansluit op de persoonlijke situatie van de (toekomstige) huurder.

Van Alckmaer werkt met haar hart vanuit zes centrale kernwaarden:

1. Klantgericht;
2. Bevlogen en betrokken;
3. Duurzaam en toekomstbestendig;
4. Vooruitstrevend;
5. Duidelijk;
6. Kostenbewust.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de concreetheid van de ambities en de wijze waarop Van Alckmaer haar ambities (op basis van externe signalen) regelmatig actualiseert door frequent contact met bewoners.

Van Alckmaer heeft in haar ondernemingsplannen haar belangrijkste opgaven in kaart gebracht. De globale thema's en onderwerpen uit de lokale prestatieafspraken komen terug in het Ondernemingsplan 2019-2022. Daarmee sluit het ondernemingsplan van Van Alckmaer goed aan bij de opgaven in het werkgebied. Ten tijde van het Ondernemingsplan 2010-2015 was er nog geen sprake van lokale prestatieafspraken.

Van Alckmaer is zich bewust van het speelveld dat zij als woningcorporatie heeft, en de (on)mogelijkheden die dit met zich meebrengt. Daarom laat Van Alckmaer zich in haar ambities leiden door de vijf kernthema's uit de prestatieafspraken en de input die zij extern ontvangen.

Van Alckmaer gebruikt de externe input die zij ontvangt om haar ambities regelmatig te actualiseren. Zo wordt door het managementteam maandelijks stilgestaan bij de voortgang van de jaarplannen van Van Alckmaer in relatie tot externe signalen. Daarin worden uitkomsten uit bijvoorbeeld externe werkgroepen of stakeholderbijeenkomsten meegenomen. Waar nodig past Van Alckmaer de ambities passend bij de opgaven aan in de jaarplannen.

Daarnaast is Van Alckmaer in het bijzonder bezig met (de actualisatie van) ambities in relatie tot opgaven in wijken waar de leefbaarheid onder druk staat. Van Alckmaer actualiseert haar ambities op basis van signalen die zij zelf opvangt uit het contact met bewoners en via bijvoorbeeld de gebiedsteams waar zij onderdeel van zijn. Daarin heeft Van Alckmaer zowel aandacht voor zachte (persoonsgerichte) als harde (vastgoed/project gerelateerde) aspecten. In dit proces zet Van Alckmaer zich ervoor in om met alle relevante belanghebbenden om tafel te gaan.

De ambities van Van Alckmaer zijn tenslotte goed onderbouwd en concreet geformuleerd. Uit de ambities blijkt bovendien dat Van Alckmaer opgaven proactief oppakt. Zo heeft Van Alckmaer in het kader van leefbaarheid een participatiebeleid opgesteld. Uit dit traject zijn concrete ambities voortgekomen, zoals het betrekken van bewoners middels klankbordgroepen en het honoreren van bewonersinitiatieven gericht op zelfbeheer, hetgeen getuigt van een proactieve aanpak.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

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

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

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

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

De huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in het werkgebied zijn via persoonlijke face to face gesprekken bij het onderzoek betrokken. Bij de huurdersvertegenwoordiging is gesproken met de Huurdersvereniging Van Alckmaer (HBVA) en verschillende klankbordgroepen.

Gesproken is met de wethouder Wonen van de gemeente Alkmaar. Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. Het gaat hierbij om collega-corporaties, de politie, enkele zorg- en welzijnsinstellingen en diverse maatschappelijke instanties die zich bijvoorbeeld bezighouden met kwetsbare groepen, duurzaamheid en wijkgericht werken.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

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

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

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					
Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,3	6,5	6,9	6,9	50%
Thema 2: Doelgroep en toewijzing	7,0	7,0		7,0	
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7,8	7,5	7,6	7,6	
Thema 4: (Des)investeren in vastgoed	8,5	8,0	8	8,2	
Thema 5: Bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	7,6	7,2	
Thema 6: Leefbaarheid	7,5	7,0	7,8	7,4	
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie					
Relatie en communicatie	8,3	8,0	7,6	8,0	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie					
Invloed op beleid	7,8	8,0	7,8	7,9	25%
Gemiddeld	7,7				

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid
 Thema 2: doelgroep en toewijzing
 Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid
 Thema 4: (des)investeren in vastgoed
 Thema 5: bijzondere doelgroepen
 Thema 6: leefbaarheid

Thema 1: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

6,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'betaalbaarheid en beschikbaarheid' met een 'ruim voldoende'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Van Alckmaer over het algemeen voldoende oog heeft voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Van Alckmaer heeft de jaarlijkse huurverhoging beperkt en heeft de HBVA betrokken bij de ontwikkeling van het huurbeleid. Van Alckmaer heeft de HBVA tevens inspraak gegeven bij de ontwikkeling van de portefeuillestrategie, waarbij een verschuiving is gerealiseerd naar meer goedkope huurwoningen.

Opgemerkt wordt dat de beschikbaarheid van woningen in Alkmaar wel onder druk staat. De wachtlijsten zijn lang en het aantal reacties per vrijgekomen woning is hoog.

Gemeente Alkmaar

De gemeente is tevreden over de prestaties van Van Alckmaer ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Van Alckmaer is zeer terughoudend in het doorvoeren van huurverhogingen en de gemiddelde huurprijs is zeer redelijk. Daarnaast heeft Van Alckmaer aandacht voor het reduceren van de woonlasten door middel van het verduurzamen van woningen. Van Alckmaer komt de prestatieafspraken na.

De gemeente is kritischer over de beschikbaarheid van woningen in Alkmaar. Dit is echter niet te wijten is aan Van Alckmaer. Het aanbod aan sociale huurwoningen is beperkt, maar Van Alckmaer kan niet meer doen dan zij al doet. Op regionaal niveau komen er jaarlijks 2.000 woningen vrij, terwijl er 17.000 woningzoekenden zijn. Deze opgave is niet zomaar opgelost. De cijfermatige beoordeling komt met name voort uit de omvangrijke opgave in Alkmaar.

Opgemerkt wordt dat Van Alckmaer wel aandacht heeft voor het bevorderen van doorstroming. Van Alckmaer realiseert bijvoorbeeld nieuwbouw in Overdie, in de buurt van eengezinswoningen. Van Alckmaer heeft de huurders van de eengezinswoningen bezocht om hen te vragen of zij willen verhuizen van een eengezinswoning naar een meergezinswoning.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen positief over de inzet van Van Alckmaer op betaalbaarheid en beschikbaarheid. Zij geven aan dat Van Alckmaer oog heeft voor de primaire doelgroep en actief aandacht heeft voor de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Als kanttekening wordt gegeven dat de wachtlijsten voor (zorggeschikte) woningen groot zijn. Er zouden daarmee meer woningen beschikbaar mogen komen.

Thema 2: Doelgroep en toewijzing

7,0

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'doelgroep en toewijzing' met een 'ruim voldoende'.

Huurdersvertegenwoordiging

De woningtoewijzing verloopt via de SVNK en de huisvestingsverordening. Van Alckmaer is daar gebonden en doet wat zij kan om bijvoorbeeld spreiding van de verschillende doelgroepen te realiseren. Daarnaast heeft Van Alckmaer aandacht voor het realiseren van differentiatie in huurprijzen in wijken.

Als kanttekening geeft de HBVA aan dat de huur van vergelijkbare woningen flink kunnen verschillen. De HBVA ziet daarom bij voorkeur dat een verschil van ongeveer 250 euro per maand wordt teruggebracht naar tussen de 100 en 140 euro per maand.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat Van Alckmaer passend toewijst en de prestatieafspraken nakomt. De woningtoewijzing verloopt via het SVWN en de gemeente ontvangt daarbij geen klachten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben over het algemeen geen zicht op de woningtoewijzing. Collega-corporaties geven aan dat Van Alckmaer aan de gemaakte afspraken voldoet. Van Alckmaer levert hierin een goede bijdrage in de woningtoewijzing aan verschillende doelgroepen. De collega-corporaties onthouden zich echter in het geven van een cijfer omdat zij daarmee mede een oordeel over de gemaakte afspraken zelf zouden geven.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'kwaliteit en duurzaamheid' met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de kwaliteit van de woningen, zeker na de renovaties. De woningen zijn kwalitatief verbeterd en verduurzaamd door het aanbrengen van zonnepanelen en het doorvoeren van isolerende maatregelen. De HBVA is van mening dat Van Alckmaer op een verstandige wijze woningen verduurzaamt. Van Alckmaer kiest hierbij voor bewezen oplossingen.

In het bijzonder is de HBVA tevreden over de renovatie van de Kooimeerflats en de betrokkenheid van huurders. Van Alckmaer heeft een klankbordgroep in het leven geroepen. Vervolgens heeft Van Alckmaer de architect en de aannemer samen met de klankbordgroep uitgenodigd om de plannen verder uit te werken.

Een kanttekening ten aanzien van reparatieonderhoud is dat het nieuwe systeem van het melden van serviceverzoeken via een ketenpartner niet goed werkt. Het wordt als omslachtig en afstandelijk ervaren.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat Van Alckmaer voldoende investeert in de kwaliteit van de woningvoorraad, zowel in nieuwbouw, renovatie en verbouw. Van Alckmaer voldoet daar aan de prestatieafspraken. Voor wat betreft de duurzaamheid van de woningvoorraad is Van Alckmaer ambitieus. Van Alckmaer wil in Bloemwijk bijvoorbeeld een energie neutrale wijk realiseren. De gemeente wil daarin graag meedenken: Wat betekent dat voor de mobiliteit? Kan de wijk 'all electric' worden gemaakt?

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer positief over kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. Zij vinden het kwaliteitsniveau van de woningen van Van Alckmaer goed en zijn van mening dat Van Alckmaer actief bezig is met verduurzaming.

Vanuit zorginstellingen wordt als kanttekening genoemd dat de kwaliteit van sommige woningen niet helemaal aansluit op de doelgroep. Als voorbeeld wordt genoemd dat verschillende woningen niet rolstoelvriendelijk zijn als gevolg van smalle deuren en drempels.

Thema 4: (Des)investeren in vastgoed

8,2 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van '(des)investeren in vastgoed' met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat het Van Alckmaer niet aan lef ontbreekt om te bouwen, men pakt de kansen die er zijn goed op. Voor een kleine corporatie als Van Alckmaer wordt er echt gebouwd. Bovendien wordt op verantwoorde wijze het leenvermogen zo goed mogelijk ingezet. Het gevolg is dat men de afgelopen jaren enkele mooie projecten heeft neergezet.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat Van Alckmaer voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw alle mogelijkheden benut. Van Alckmaer wordt echter beperkt door het beperkte aantal beschikbare gronden. Voor wat betreft de verkoop van woningen heeft Van Alckmaer, in het kader van de beschikbaarheid, aangegeven geen woningen te willen verkopen. De gemeente is daarnaast erg tevreden over de procesmatige aanpak van de sloopnieuwbouw van Bloemwijk. Van Alckmaer heeft het proces zorgvuldig aangepakt en is ambitieus voor wat betreft de kwaliteit in de toekomst.

De gemeente merkt daarnaast op dat in Nederland en in Alkmaar meer gezocht zal moeten worden naar nieuwe samenwerkingsverbanden om echt een sprong voorwaarts te maken. De corporaties krijgen steeds meer concurrentie van marktpartijen omdat beleggers zich bij projectontwikkelaars melden.

Overige belanghebbenden

Overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Van Alckmaer ten aanzien van (des)investeren van vastgoed. Zij vinden het investeringsvolume van Van Alckmaer hoog en waardering de geleverde kwaliteit. Zij zijn van mening dat Van Alckmaer veel aandacht stopt in het leveren van de juiste kwaliteit.

Thema 5: Bijzondere doelgroepen

7,2

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'bijzondere doelgroepen' met een 'ruim voldoende'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat het voor Van Alckmaer lastig is om passend te huisvesten en daarbij tevens de overlast te voorkomen. Er stromen immers steeds meer personen uit de maatschappelijke opvang door, onder andere vanuit de GGZ, naar de woningen van Van Alckmaer. Deze bijzondere doelgroepen geven zo nu en dan veel overlast. De instellingen van waaruit de personen uitstromen zouden persoonlijke begeleiding moeten geven, maar de begeleiding is slechts beperkt.

Het verdient daarom aanbeveling te onderzoeken of het mogelijk is met tijdelijke contracten te werken. De zorginstelling is dan de hoofdhuurder en plaatst haar cliënt als bewoner in de betreffende woning. Als de bewoner na bijvoorbeeld een periode van een jaar heeft bewezen zelfstandig te kunnen wonen zonder het veroorzaken van overmatige overlast, kan het contract worden omgeklapt naar de bewoner zelf.

Gemeente Alkmaar

De gemeente is tevreden over het huisvesten van bijzondere doelgroepen door Van Alckmaer. Van Alckmaer voert een goed beleid en voldoet aan de prestatieafspraken, die met de gemeente zijn opgesteld. De gemeente roept wel de vraag op of de woningcorporaties deze opgave kunnen blijven dragen. Bijzondere doelgroepen, zoals personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang of GGZ, komen met reguliere huurders in woningcomplexen te wonen. Deze personen krijgen beperkte begeleiding of laten beperkte begeleiding toe, waardoor de huurders bij overlast toch bij de corporatie terecht komen. Als voorbeeld wordt aangehaald dat als een huurder met urgentie door overlast uit een woning wordt gezet, diegene via het gemeentelijk loket direct weer voorrang kan krijgen bij andere woningen.

Overige belanghebbenden

De Overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer positief over de prestaties die Van Alckmaer levert voor bijzondere doelgroepen. Zij zijn van mening dat Van Alckmaer een echte sociale corporatie is die haar nek durft uit te steken. Van Alckmaer probeert bijvoorbeeld de wensen van zorgbehoevenden te realiseren door de grenzen van de eisen uit de sociale huurmarkt op te zoeken.

Thema 6: Leefbaarheid

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van 'leefbaarheid' met een 'ruim voldoende'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging spreekt waardering uit voor de inzet op leefbaarheid. Zo is aangegeven dat Van Alckmaer veel aandacht heeft voor de verbetering van de leefomgeving. Daarnaast is zij van mening dat Van Alckmaer scherp is op het vroegtijdig voorkomen van huurachterstanden en men oog voor de veiligheid door bijvoorbeeld het aanbrengen van verlichting bij achterpaden. Van Alckmaer toont zich betrokken.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat Van Alckmaer ondanks de herziene Woningwet nog steeds zichtbaar is in de wijken en buurten. Van Alckmaer gaat serieus om met de leefbaarheid in en om woningen en woningcomplexen. Het feit dat Van Alckmaer dichtbij de huurders staat is daarin een voorbeeld.

Bij bijvoorbeeld de herontwikkeling van Bloemwijk is eveneens zichtbaar dat Van Alckmaer verder kijkt dan de stenen. Van Alckmaer betreft en helpt de huurders en biedt bijvoorbeeld woonruimte voor spoedzoekers.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Van Alckmaer op het gebied van leefbaarheid. Zij vinden dat Van Alckmaer nadrukkelijk oog heeft voor leefbaarheid en actief optreedt. Men heeft met name waardering voor de manier waarop Van Alckmaer zich inleeft in bewoners en deze betreft in projecten. Zo waarderen de overige belanghebbenden de elevator pitches en de huiskamerbezoeken van Van Alckmaer. Daarnaast hebben de overige belanghebbenden veel waardering voor het project Plastic Recycle Werkplaats.

Doordat Van Alckmaer zich zo inleeft in bewoners en hierin doorpakt, zijn serieuze maatregelen genomen. Overige belanghebbenden geven aan dat er (voor zover bekend) geen andere woningcorporaties zijn die zulke bijzondere projecten oppakken en bewoners in een dusdanig grote mate betrekken.

2.3.1 Relatie en communicatie

8,0

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met Van Alckmaer met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de relatie en communicatie met Van Alckmaer transparant is. Sinds de komst van de nieuwe bestuurder is er een verbetering opgetreden in de relatie. Er wordt bijvoorbeeld meer inzicht gegeven in het reilen en zeilen bij Van Alckmaer en medewerkers mogen meer verantwoordelijkheid nemen. De HBVA waardeert het dat medewerkers van Van Alckmaer aanwezig zijn bij de jaarvergaderingen van de HBVA. Men gaat hierbij de lastige discussies niet uit de weg en nodigt aanwezigen zelfs uit voor vervolggesprekken. De HBVA waardeert daarnaast het laagdrempelige contact met de organisatie van Van Alckmaer en de raad van commissarissen.

Vanuit de klankbordgroepen is er waardering voor de benaderbaarheid en toegankelijkheid van Van Alckmaer. Zij stellen het op prijs dat Van Alckmaer bewoners informeert via nieuwsbrieven en via een spreekuur in een woning in de wijk.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat er sprake is van een goede relatie. De relatie wordt gekenmerkt als open en transparant. De gemeente en Van Alckmaer realiseren zich dat zij aan dezelfde zijde staan en samen het verschil kunnen maken voor de volkshuisvesting in Alkmaar. Daarbij is sprake van korte lijnen en wordt adequaat en proactief gehandeld in het oplossen van problemen en het oppakken van de opgaven. Van Alckmaer en de gemeente delen dilemma's en kansen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer positief over de relatie en communicatie met Van Alckmaer. Men vindt dat er sprake is van een prettige samenwerking met korte lijnen. Op het moment dat er vragen of problemen zijn wordt er door Van Alckmaer adequaat gereageerd en goed doorgepakt.

2.3.2 *Invloed op beleid*

7,9

De belanghebbenden waarderen de invloed op beleid van Van Alckmaer met een 'goed'.

Huurdersvertegenwoordiging

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat er daadwerkelijk naar hun wordt geluisterd en dat hierbij de juiste aspecten worden besproken. Hierdoor voelt men zich serieus genomen. Daarnaast worden voorstellen goed voorbereid en beschreven door de medewerkers van Van Alckmaer. Een kanttekening vanuit de HBVA is dat zij het zouden waarderen als men wat eerder in het proces wordt betrokken bij onderwerpen waar advies over wordt gevraagd. Hierdoor is het immers mogelijk meer inhoudelijk toe te voegen aan het advies.

Vanuit de klankbordgroepen, Kooimeer en Bloemwijk is er waardering voor de manier waarop huurders worden betrokken bij de toekomst van hun wijk. Aan de hand van bijeenkomsten mogen huurders hun visie en mening geven. Alle bewoners krijgen de gelegenheid om aan het woord te zijn en Van Alckmaer luistert echt. De bewonerscommissie Egelenburg heeft een kanttekening met betrekking tot de pilot waarin jongeren toegelaten zijn in een woningcomplex waarin name ouderen wonen. Van Alckmaer heeft niet naar tevredenheid van de klankbordgroep gehandeld.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat Van Alckmaer open staat voor de inbreng van de gemeente en bereid is mee te denken met de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van het bevorderen van doorstroming. Zo zijn er bijvoorbeeld eerst een visie en ideeën uitgewisseld, waarna is overgegaan tot een pilot of experiment. Voor wat betreft het ontwikkelen van een nieuwbouwprogramma ligt het ingewikkelder. Daarbij kijken de corporaties eerst naar de gemeente voor het beschikbaar stellen van grond. Het aantal beschikbare gronden neemt echter drastisch af, waardoor het noodzakelijk is om met projectontwikkelaars samen te werken.

De gemeente ervaart de houding van Van Alckmaer als open, positief en welwillend. Er is geen sprake van weerstand bij vragen of ideeën en Van Alckmaer denkt actief mee in oplossingen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat Van Alckmaer goed luistert en zich flexibel opstelt. Op het moment dat er gezamenlijke keuzes gemaakt moeten worden is er sprake van hoor en wederhoor. Daarnaast is men van mening dat Van Alckmaer andere partijen vertrouwt en veel ruimte geeft. Tegelijkertijd blijft Van Alckmaer een corporatie die kritische vragen stelt.

2.4 Boodschap

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

2.4.1 Goede punten

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

- Van Alckmaer is een betrouwbare partner;
- Van Alckmaer is maatschappelijk betrokken;
- Van Alckmaer voert een open en transparante communicatie;
- Van Alckmaer stelt duidelijke kaders en een heldere taakverdeling;
- Van Alckmaer focust zich nadrukkelijk op de huurders (naar buiten gericht);
- Van Alckmaer heeft bijzondere aandacht voor monumenten;
- Van Alckmaer staat dichtbij de huurders en voert 'het goede gesprek' (zowel met huurders, de gemeente als andere belanghebbenden).
- Van Alckmaer betreft mensen om buurten te verbinden. Daarbij worden de krachten van anderen goed benut.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee.

- Van Alckmaer had bij de renovatie van de Kooimeerflats beter kunnen communiceren;
- Van Alckmaer zou het uitbesteden van het afhandelen van reparatieverzoeken terug moeten draaien;
- Van Alckmaer zou bij verschillende woningcomplexen zonder lift in de toekomst liften kunnen aanbrengen om de levensloopbestendigheid van complexen te verbeteren;
- Van Alckmaer zou verschillende woningen voor ouderen, in het kader van veiligheid, kunnen voorzien van een videofoon;
- Een aantal zorgwoningen zijn toe aan renovatie. De afstemming over de meerjarenonderhoudsplannen van deze woningen zou sneller kunnen.

2.4.3 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Houd monumentale positie vast;
- Zet huidige lijn door;
- Werk in grotere mate samen met ontwikkelende partijen. De grondposities van de gemeente zijn immers schaars;
- Vastigheid in personeel helpt enorm in een prettige en productieve samenwerking. Probeer dit daarom vast te houden en ga niet te veel in personeel rouleren.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

Huurdersvertegenwoordiging

De HBVA geeft aan dat de prestatieafspraken volledig zijn en dat de inhoud van de prestatieafspraken voor een groot deel concreet geformuleerd is. Voor een deel van de afspraken

is echter ook inbreng van andere partijen nodig, hetgeen maakt dat verschillende afspraken algemener geformuleerd zijn. Het proces om tot prestatieafspraken te komen verliep soepel. De gemeente Alkmaar, Van Alckmaer en de HBVA zaten grotendeels op een lijn. Het is daarbij goed dat de prestatieafspraken beginnen met een paragraaf over de wederzijdse verwachtingen van en naar de betrokken partijen.

Een punt van aandacht is het tijdstip van de vergaderingen. Doordat verschillende overleggen overdag gepland waren was het voor sommige leden van de HBVA niet mogelijk om aanwezig te zijn.

Gemeente Alkmaar

De gemeente geeft aan dat er sprake is van een goede kwaliteit van de prestatieafspraken. Tegelijkertijd geeft de gemeente aan dat corporaties te veel worden beperkt door wet- en regelgeving. Het wordt als positief ervaren dat de gemeente, Van Alckmaer en de huurdersbelangenvereniging met elkaar in gesprek zijn. Corporaties worden echter te strikt getoetst op het naleveren van de wet- en regelgeving. Er wordt onvoldoende geredeneerd vanuit de bedoeling van de wet- en regelgeving. De corporaties mogen bijvoorbeeld te weinig doen voor hogere inkomens, terwijl de gemeente zich wil inzetten voor een inclusieve samenleving met gemengde wijken en woningcomplexen.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen				
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0	

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat Van Alckmaer bij haar vermogensinzet verschillende perspectieven betreft. Daarbij is aandacht voor de beoogde maatschappelijke effecten, in het bijzonder ten aanzien van betaalbaarheid. Van Alckmaer heeft bovendien een belangrijke positie binnen Alckmaer als het gaat om het behouden van het monumentale bezit. Ook dit aspect wordt zeer duidelijk bij de vermogensinzet meegenomen.

Van Alckmaer heeft een duidelijke visie op haar huidige en toekomstige financiële mogelijkheden. Deze worden nadrukkelijk in verband gebracht met de missie en de visie van Van Alckmaer. Het verband is echter nog niet goed zichtbaar gemaakt in de meerjarenbegroting. Deze is namelijk nog vooral financieel van aard, terwijl een koppeling met de strategische doelstellingen in de meerjarenbegroting ontbreekt. In de sinds 2019 jaarlijks opgestelde kaderbrief wordt echter wel dit verband gelegd.

Van Alckmaer monitort de indicatieve bestedingsruime (IBR)

De Autoriteit Woningcorporaties heeft in 2018 de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBR) bepaald op € 2,94 miljoen. De IBR zal ingezet kunnen worden met inachtneming van de door het WSW vastgestelde borgingsplafonds. De investeringen van 2018 vallen binnen het in 2017 voor 2018 vastgestelde borgingsplafond. Van Alckmaer monitort de IBW om te bepalen of er

investeringsruime is. Vanaf 2019 heeft men dit meer geformaliseerd in een zogenoemde kaderbrief waarin per thema wordt aangegeven, welke investering is gepland en wat daarvan het effect op de IBW is.

Van Alckmaer beoordeelt investeringsbesluiten vanuit verschillende perspectieven

Uit de bestudeerde documentatie en de gesprekken met de directeur-bestuurder, de raad van commissarissen en het managementteam van Van Alckmaer blijkt, dat investeringen worden beoordeeld vanuit meerdere perspectieven die met elkaar worden verbonden. Deze zijn maatschappelijk, vastgoed en financieel. Nadrukkelijk wordt gekeken of het project ook op de langere termijn een bijdrage aan maatschappelijke opgaven binnen Alckmaer levert. Van Alckmaer werkt in haar (investerings)begrotingen met meerdere scenario's waarbij wordt gekeken wat wenselijk en haalbaar is onder verschillende omstandigheden.

Van Alckmaer heeft een investeringsstatuut dat is herzien en goedgekeurd op 1 december 2017. Het statuut is van toepassing op het proces dat binnen de organisatie gehanteerd wordt voor het nemen van investeringsbeslissingen en maakt deel uit van de governance-structuur. Het doel is om iedere investeringsbeslissing op objectieve gronden te nemen en op een uniforme wijze te onderbouwen.

In het statuut worden de randvoorwaarden omschreven waaraan voldaan moet zijn om een project verder te brengen naar een volgende fase en uiteindelijk ten uitvoer te brengen. Het gaat hierbij om de strategische en organisatorische aspecten, de financiële vereisten – zowel op project- als corporatieniveau – en de procedures en mandaten voor het nemen van de investeringsbeslissingen.

De maatschappelijke opgaven worden vooral bij de strategische en organisatorische aspecten meegewogen. Naast de 'traditionele' volkshuisvestelijke opgaven is bij Van Alckmaer ook duidelijk aandacht voor opgaven gericht op het in stand houden van monumentale gebouwen. Hierbij is ook nadrukkelijke aandacht voor mogelijkheden de inzet van het vermogen te verruimen, bijvoorbeeld door het aanvragen van subsidies.

Van Alckmaer bewaakt de hoogte van de bedrijfslasten, geen opmerkingen vanuit de toezichthouders

Van Alckmaer scoorde tijdens de visitatieperiode voor de jaren 2015 tot en met 2017 een C in de Aedes Benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. Voor het jaar 2018 is de score B behaald. De bedrijfslasten van Van Alckmaer zijn gedurende de visitatieperiode flink gedaald van ongeveer 1.100 euro per verhuureenheid in de jaren 2015 tot en met 2017 naar een niveau in 2018 van iets boven de 800 euro per verhuureenheid.

De toezichthouders hebben tijdens de visitatieperiode geen opmerkingen gemaakt waaruit opgemaakt kan worden dat de financiële continuïteit bij Van Alckmaer in gevaar is.

Van Alckmaer verantwoordt haar vermogensinzet in het jaarverslag

In het jaarverslag geeft Van Alckmaer uitgebreid en op heldere wijze aan hoe zij de opgaven in haar werkgebied heeft ingevuld en welke financiële offers hiervoor zijn gebracht. Bij onderhoud en renovatie wordt bijvoorbeeld per project verantwoord wat de beoogde effecten zijn en welke bedragen zijn geïnvesteerd. Daarnaast wordt uitgebreid ingegaan op de ondernomen projecten op het gebied van duurzaamheid en monumentenzorg.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat Van Alckmaer de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en vermogenspositie ruim voldoende verantwoordt en motiveert. Men voldoet hierdoor aan het ijkpunt voor een voldoende. Daarnaast bekijkt Van Alckmaer de vermogensinzet vanuit verschillende perspectieven, hetgeen niet altijd expliciet is vastgelegd.

De visitatiecommissie ziet twee punten waarop Van Alckmaer zich kan verbeteren en die van invloed zijn geweest op de beoordeling. De eerste betreft het leggen van zichtbaardere koppeling met de strategische doelstellingen in de meerjarenbegroting. De tweede betreft het zichtbaarder leggen van een verband tussen het financieel offer (rendement dat men kan halen en het daadwerkelijk rendement) voor de maatschappelijke opgave op totaal niveau en individueel projectniveau. Van Alckmaer laat namelijk in haar jaarverslag middels de beleidswaarde waterval op geaggregeerd niveau het financieel offer zien, en werkt dit aspect uit bij een individueel investeringsvoorstel, maar een verband tussen het overkoepelend vastgelegd inzicht en de individuele projecten ontbreekt.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	6,0	6,0	33%	7,0
	Prestatiesturing	6,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen		7,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

6,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie heeft waardering voor de in 2018 opgesteld visie en strategie op basis van behoeften en wensen van belanghebbenden, analyses van de ontwikkelingen in het werkgebied en de toespitsing op de lokale opgaven. Echter is ook geconstateerd dat de vorige update van de strategie in 2013 heeft plaatsgevonden.

Van Alckmaer heeft de looptijd van ondernemingsplan 2010-2015 verlengd

Van Alckmaer heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 was één ondernemingsplan van

kracht. Het ondernemingsplan dat was opgesteld voor de periode van 2010 tot en met 2015 is in 2013 herzien en vervolgens verlengd voor de periode tot en met 2018.

In 2013 hebben de raad van commissarissen en het managementteam de uitdagingen van Van Alckmaer besproken, waarbij de recente ontwikkelingen die van invloed zijn op de werkzaamheden van corporaties in het algemeen en Van Alckmaer in het bijzonder aan de orde zijn geweest. Het gevolg van deze ontwikkelingen is een veranderende vraag wat voor Van Alckmaer leidt tot de keuze: terug naar de kerntaken. Daarbij heeft Van Alckmaer de missie herzien en een aantal kernthema's benoemd:

- Vergroten van de betaalbaarheid van de woonlasten voor lage inkomens;
- Vergroten van de duurzaamheid (energiewaardigheid) van woningen;
- Verbeteren van de kwantitatieve en kwalitatieve match tussen vraag en aanbod (beschikbaarheid; voldoende en passend aanbod voor huidige en toekomstige klanten);
- Verbeteren van de differentiatie van het woningaanbod in de wijken voor een mix van huishoudens (levensloopgeschikte wijken);
- Verbeteren en behouden van het aanbod aan monumentale woningen en panden voor de stad Alckmaer.

Naast deze inhoudelijke kernthema's, is één belangrijk onderwerp toegevoegd: Een flexibele LEAN organisatie en gezonde bedrijfsvoering; de zogenaamde 'wensorganisatie'.

Vervolgens heeft Van Alckmaer vanwege de forse interne reorganisatie en de gevolgen, en implementatie, van de herziene Woningwet gekozen het ondernemingsplan te verlengen tot en met 2018. In 2018 is een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode van 2019 tot en met 2022: 'De kracht van Alckmaer'.

Voor de ontwikkeling van het ondernemingsplan 2010-2015 heeft Van Alckmaer een analyse gemaakt van (de ontwikkeling in) de omgeving en zijn gesprekken gevoerd met de huurders en andere belanghebbenden. De wensen en behoeften van de belanghebbenden vormden het uitgangspunt voor de ondernemingsplan. Van daaruit zijn de resultaten voor 2015 beschreven en vastgelegd.

Van Alckmaer werkt met werk- en jaarplannen

Van Alckmaer heeft op basis van de benoemde speerpunten jaarlijks werkplannen opgesteld. In het werk- of jaarplan zijn voor de verschillende kernthema's specifieke activiteiten en projecten vastgelegd die worden uitgevoerd door de verschillende afdelingen. Het werkplan is in feite een overzichtelijke tabel waarin per kernthema op strategisch, tactisch en operationeel de activiteiten zijn weergegeven. Voor iedere activiteiten zijn de doelstelling, de wijze waarop de doelstelling wordt bereikt, de verantwoordelijke afdeling en de planning opgenomen. Aan de hand van een stoplichtmodel wordt de voortgang op de verschillende activiteiten inzichtelijk gemaakt.

4.3.2 *Sturing op prestaties*

6,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

Van Alckmaer monitort aan de hand van (financiële) tertiaalrapportages

Van Alckmaer monitort de voortgang op de begroting aan de hand van tertiaalrapportages. De tertiaalrapportages zijn overwegend financieel van aard. In de rapportages worden de

gerealiseerde prestaties afgezet tegen de begroting. Aan de hand van een kleurensystematiek wordt aangegeven in hoeverre de norm of begroting wordt behaald. In de tertiaalrapportages uit de visitatieperiode wordt geen koppeling gelegd met de doelstellingen en/of de voorgenomen activiteiten.

Van Alckmaer stuurt -indien noodzakelijk- bij

Van Alckmaer stuurt aan de hand van de tertiaalrapportages bij als tijdens het betreffende jaar blijkt dat de begroting voor een bepaald onderwerp niet behaald zal worden. Enerzijds treft Van Alckmaer aanvullende maatregelen om te voldoen aan de begroting (eerste orde), anderzijds kan een norm in de begroting worden aangepast (tweede orde). In de tertiaalrapportages worden de verschillen tussen de begroting en de realisatie toegelicht.

Een voorbeeld van een eerste orde bijsturing betreft de hoogte van de huurachterstanden. In 2015 en 2016 bleek de norm van uit de begroting niet te worden behaald. Van Alckmaer is continu scherp blijven monitoren en zet in op voorkomen van huurachterstanden door actief in contact te komen met huurders. Dit doet Van Alckmaer middels huisbezoeken om te achterhalen wat er aan de hand is. Daarbij probeert Van Alckmaer goede betaalafspraken te maken. Waar nodig wordt doorverwezen naar andere instanties. Een andere maatregel die Van Alckmaer heeft genomen betreft het verruimen van de mogelijkheden om de huur digitaal te betalen. Hier is Van Alckmaer in 2018 mee gestart en in 2019 is dit in de praktijk gegaan.

Een voorbeeld van bijsturing van de tweede orde betreft de huurderving. Van Alckmaer had een huurderving van 0,30% van de jaarhuur begroot. In het eerste tertiaal bleek de begroting te optimistisch, waarna de reguliere derving in lijn met het vorige boekjaar is bijgesteld naar 0,45%. De derving op projecten hangt samen met de start van een project (sloop/nieuwbouw) en de herhuisvesting van zittende huurders. Het gaat hier met name om de derving vanuit het project 'de Nieuwpoort'.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om in de tertiaalrapportages de koppeling te leggen met de doelstellingen en/of de activiteiten. Daarnaast is waardevol om afwijkingen uitgebreider toe te lichten en eventuele ondernomen of te ondernemen maatregelen te benoemen.

Van Alckmaer heeft aangegeven dat zij inmiddels (2019) wel een koppeling leggen met de doelstellingen en/of de voorgenomen activiteiten in de tertiaalrapportages.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC haar maatschappelijke rol neemt en aandacht heeft voor de ontwikkelingen en opgaven in het werkgebied.

De RvC heeft een gedeelde visie op de maatschappelijke rol als toezichthouder

Uit het gesprek met de leden van de RvC en de beoordeelde documenten is gebleken dat de RvC een duidelijke en gedeelde visie heeft op haar maatschappelijke rol als toezichthouder. De RvC en het bestuur vinden dat Van Alckmaer een maatschappelijke taak moet vervullen in de lokale gemeenschap. Hierbij is nadrukkelijk aandacht voor het bekend raken en blijven met lokale volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven en de specifieke kenmerken van het bezit van Van Alckmaer, zoals het monumentale woningbezit.

In haar visie op toezicht en bestuur heeft de RvC haar visie en uitgangspunten tevens geëxpliciteerd. De visie wordt ook regelmatig tegen het licht gehouden en getoetst op actualiteit. Hieruit is bijvoorbeeld gebleken dat op onderdelen de visie nog specifiek gemaakt kan worden voor de situatie bij Van Alckmaer. Hieraan wordt inmiddels gewerkt.

De RvC heeft aandacht voor het borgen van maatschappelijke doelen in strategisch beleid

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC bij het opstellen van het ondernemingsplan een duidelijke bijdrage heeft geleverd. Deze bijdrage betrof zowel proces als inhoud. De betrokkenheid heeft zich hierbij gericht op een breed spectrum van maatschappelijke opgaven. Zo is bijvoorbeeld niet alleen gesproken over vastgoed gerelateerde opgaven, maar bijvoorbeeld ook over de opvang van verwarde personen en de mogelijke rol van Van Alckmaer daarbij.

De RvC geeft op actieve wijze invulling aan de maatschappelijke rol

Uit het gesprek met de leden van de RvC is gebleken dat deze allen grote betrokkenheid voelen bij de maatschappelijke opgaven en de uitvoering daarvan actief bewaken. De leden van de RvC zijn goed op de hoogte van de specifieke kenmerken van de Alkmaarse samenleving en woningmarkt en gebruiken deze kennis bij het toezicht. Hierbij wordt verkregen kennis van ontwikkelingen ingebracht op vergaderingen en middels open discussies onderzocht of deze aanleiding geven tot bijstelling of aanvulling van het beleid van Van Alckmaer.

De RvC betreft de volkshuisvestelijke opgaven in de besluitvorming

Op basis van de verstrekte documentatie heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de maatschappelijke en volkshuisvestelijke overwegingen een duidelijke en belangrijke plaats innemen bij besluitvorming. Middels een duidelijke procedure en open gesprekken met bestuur en management worden voorstellen doorgenomen. De RvC laat zich hierbij ook duidelijk door meerdere bronnen voeden, zoals de eigen contacten en kennis van de lokale woningmarkt. Ook nodigt men regelmatig medewerkers van Van Alckmaer uit om een toelichting te geven.

De RvC is in een zeer vroeg stadium betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken en heeft ook duidelijk een passende bijdrage geleverd in dit proces. Op aandringen van de RvC zijn bijvoorbeeld afspraken aangescherpt.

De RvC is zichtbaar in het lokale netwerk

De leden van de RvC willen op passende wijze als ambassadeur functioneren en willen uit dien hoofde ook goed toegankelijk zijn voor zowel medewerkers als mensen buiten de organisatie. Hierbij helpt ook de eerder beschreven sterke lokale verankering van meerdere leden van de RvC.

De contacten met belanghebbenden vinden op diverse wijze plaats. Zowel formeel tijdens jaarlijkse overlegmomenten met de huurdersvereniging als informeel door bijvoorbeeld het eten van een ijsje met huurders. De leden van de RvC bewaken hierbij wel dat zij niet 'op de stoel van de bestuurder' plaatsnemen.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en intensieve wijze waarop Van Alckmaer huurders en andere belanghebbenden betreft bij beleid en projecten. Daarbij zorgt Van Alckmaer voor tijdige betrokkenheid en terugkoppeling.

Van Alckmaer betreft belanghebbenden op een actieve en passende wijze

Van Alckmaer realiseert zich - als relatief kleine organisatie - dat samenwerking met belanghebbenden, zoals de gemeente, de HBVA, de collega-corporaties en verschillende zorg- en welzijnsorganisaties noodzakelijk is om invulling te geven aan de (volkshuisvestelijke) opgaven. Om deze reden neemt Van Alckmaer deel aan diverse samenwerkingsverbanden en/of werkt met diverse organisaties structureel samen op het gebied van wonen in Alkmaar en omgeving. In 2018 heeft Van Alckmaer voor het eerst een stakeholdersbijeenkomst 'Wonen met een hart' georganiseerd. De uitkomsten van de bijeenkomst zijn gebruikt bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan 'De kracht van Alkmaar'.

Van Alckmaer werkt in het kader van de prestatieafspraken samen met de gemeente Alkmaar, de Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer (HBVA) en de collega-corporaties Woonwaard, KennemerWonen en Wooncompagnie. Van Alckmaer volgt voor wat betreft de samenwerking met de HBVA de Overlegwet en heeft samen met de HBVA een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Hierin staat aangegeven op welke onderdelen de HBVA en bewonerscommissies informatie- advies- en instemmingsrecht hebben. Indien noodzakelijk geeft Van Alckmaer een terugkoppeling aan de HBVA over de gemaakte (beleids)keuzes.

Naast de samenwerking met de HBVA heeft Van Alckmaer structureel overleg met de gemeente Alkmaar. Van Alckmaer voert periodiek overleg met wethouders in de gemeente Alkmaar en neemt deel aan stuur- en werkgroepen, zoals de Stuurgroep Statushouders. De samenwerking met de collega-corporaties heeft niet alleen betrekking op de prestatieafspraken, maar heeft tevens tot doel om kennis en kunde uit te wisselen. Op regionaal niveau wordt samengewerkt in het samenwerkingsverband Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland (SVNK), waaraan de corporaties uit de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Uitgeest, Heiloo en Langedijk deelnemen.

Een ander voorbeeld van samenwerking is de 'woningmakers'. 'De woningmakers' is een initiatief van woningcorporaties, bouwbedrijven en makelaars in de regio Alkmaar, met als doel om gezamenlijk de druk op de woningmarkt aan te pakken. Door de samenwerking op te zoeken en transparant te zijn over (potentiële) bouwplannen kunnen afspraken gemaakt worden over onder andere bouwproductie, locaties en type woningen.

Van Alckmaer werkt met klankbordgroepen

Van Alckmaer werkt voor (omvangrijke) renovatie- en sloopnieuwbouwprojecten met klankbordgroepen. De klankbordgroepen, bestaande uit huurders in de betreffende wijk of een woningcomplex, worden vroegtijdig betrokken bij de ontwikkeling van het project en de keuzes. Van Alckmaer vindt het belangrijk om bij dergelijke projecten samen met huurders op te trekken. Via de klankbordgroep informeert en consulteert Van Alckmaer huurders over het project. Op deze wijze worden de plannen vooraf aangescherpt en verbeterd. Door de klankbordgroep worden andere bewoners eveneens proactief betrokken bij de plannen. Van Alckmaer geeft daarbij regelmatig een terugkoppeling over de gemaakte keuzes.

Van Alckmaer verantwoordt haar belanghebbendenmanagement

Van Alckmaer verantwoordt in het jaarverslag haar belanghebbendenmanagement. In het jaarverslag staat beschreven wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en op welke wijze de belanghebbenden worden betrokken.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide toelichting van de beoogde en geleverde maatschappelijke prestaties en het gebruikmaken van diverse mediatypen zodat een breed publiek op een begrijpelijke wijze wordt bereikt.

De openbare verantwoording vanuit Van Alckmaer vindt met name plaats aan de hand van het jaarverslag en de website. In het jaarverslag worden de missie, de visie en de kernthema's die bepalend zijn voor het handelen van Van Alckmaer toegelicht en vervolgens worden de volkshuisvestelijke prestaties uiteengezet. Het jaarverslag is leesbaar en toegankelijk voor de doelgroep. Tegelijkertijd worden de prestaties slechts beperkt in het licht van de verschillende kernthema's of speerpunten gezien. De visitatiecommissie geeft derhalve ter overweging mee om de koppeling tussen het nieuwe ondernemingsplan en het jaarverslag te versterken door bij de beschrijving van de prestaties de koppeling te leggen met de doelstelling uit het ondernemingsplan. In aanvulling op het uitgebreide jaarverslag biedt Van Alckmaer een populaire versie van het jaarverslag aan.

Naast het jaarverslag wordt gebruikgemaakt van de website. De website bevat de missie, de visie en de strategie van Van Alckmaer alsmede verschillende publicaties, onder andere met betrekking tot Governance. Vermeldingswaardig is het overzicht van (lopende) projecten, het woningbezit (van wijk, naar straat en huisnummer) en de monumenten. Voor de ontwikkeling van Bloemwijk is een specifieke website ontwikkeld, waarop onder andere verschillende nieuwsberichten, de verslagen van klankbordgroepen en het stappenplan om te komen tot een ontwikkelplan zijn gepubliceerd.

Van Alckmaer maakt ook gebruik van nieuwsbrieven en social media voor het afleggen van verantwoording, bijvoorbeeld via LinkedIn. Daarnaast is Van Alckmaer zichtbaar in (lokale) media, bijvoorbeeld over de opening/oplevering Molenbuurt en de Plastic Recycle Werkplaats. In het Aedes-magazine is aandacht besteed aan de renovatie van de Kooimeerflats.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Inleiding

Het schrijven van het position paper markeert het begin van het visitatietraject. Het is aan ons, Van Alckmaer, om terug te blikken en te reflecteren op de afgelopen vier jaar (2015 t/m 2018) en ook om openheid te bieden over onze resultaten. Openheid aan de visitatiecommissie die onze prestaties gaat beoordelen, maar juist ook openheid aan onze belanghebbenden. Want ook van hen horen wij graag hoe wij als organisatie ervaren worden in de samenwerking en hoe zij onze inzet beoordelen. Natuurlijk zodat wij daarvan kunnen leren, want we zijn een leergierige organisatie, met de blik naar buiten gericht.

Onze huurders zijn wat ons betreft de belangrijkste belanghebbenden. Voor hen werken we en zetten we ons elke dag in voor goede woningen, betaalbare huurprijzen en bovenal een prettige leefomgeving. Om die reden vinden we het heel belangrijk dat de visitatiecommissie ook uitgebreid met hen spreekt. En dan niet alleen met onze huurdersbelangenvereniging, maar ook met andere huurders die zich actief en (zeer) betrokken inzetten voor hun complex of buurt.

In dit position paper licht ik, als directeur-bestuurder, toe wie we zijn en waar we ons voor inzetten, reflecteer ik op de aanbevelingen vanuit de vorige visitatie, licht ik toe welke veranderingen de organisatie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt (want die zijn niet gering!), welke volkshuisvestelijke prestaties we bereikt hebben en hoe wij er nu, anno 2019, voor staan. Verder beschrijf ik een aantal inhoudelijke uitdagingen waar we voor staan en geef ik een toelichting op de samenwerking met onze partners in de regio Alkmaar.

Ik schets hiermee in vogelvlucht onze organisatie. Een organisatie waar ik trots op ben, maar waar ik zeker ook nog verbeterpunten zie. Ik hoop dat u het beeld wat ik schets herkent en kijk ernaar uit uw reflecties in het visitatierapport te lezen.

Wie zijn we en wat doen we?

Prettig wonen voor onze klanten in Alkmaar en omgeving met een hart voor monumenten. Van Alckmaer is een kleine corporatie met 2700 verhuurbare eenheden in de gemeenten Alkmaar en Bergen. Het bezit in Bergen is zeer beperkt, want we focussen ons vooral op de gemeente Alkmaar, en dan met name op de wijken Nieuw en Oud Overdie, Kooimeer, centrum en Alkmaar Zuid.

Onze verhuurbare eenheden, in verschillende prijklassen, bestaan uit sociale huurwoningen, vrije sectorwoningen, garages, parkeerplekken en bedrijfsroerendgoed goed. Van Alckmaer is een maatschappelijk betrokken en klantgerichte organisatie. Omdat we klein zijn, kennen wij onze huurders, en kennen onze huurders ons ook. Dat is onze kracht, en daar onderscheiden wij ons mee. Daarnaast onderscheiden we ons op het beheer en behoud van (sociale huur) monumenten in de binnenstad van Alkmaar. Van Alckmaer verhuurt, beheert & realiseert:

- Voldoende en passende woningen van goede kwaliteit;
- In levensloopbestendige wijken in de regio Alkmaar;
- Voor onze primaire doelgroep van huishoudens met een laag inkomen;
- Met een sterke focus voor het beheer en behoud van monumentale panden.

Korte reflectie op vorige visitatie

De visitatie in 2014 was voor Van Alckmaer de eerste visitatie. We stonden er open in en waren nieuwsgierig naar de resultaten. We waren positief over de beoordeling van onze prestaties naar opgaven en ambities, en ook waren we blij met het oordeel van belanghebbenden over onze

zichtbaarheid en betrokkenheid. Uiteraard hopen we dat de positieve lijn ook in de afgelopen vier jaar is doorgezet.

De grootste verbeterpunten lagen op het gebied van presteren naar vermogen en governance. Bij governance ging het met name om het intern toezicht. De samenstelling van de commissarissen voldoet inmiddels alweer een aantal jaren aan onze statuten en ook de governance code wordt door ons nageleefd.

Het tweede belangrijke verbeterpunt betrof de vermogensinzet. In de bestuurlijke reactie naar aanleiding van de vorige visitatie heb ik aangegeven gehoor te willen geven aan de verbeteruggestie om transparanter te zijn over de vermogensinzet voor het monumentaal bezit. Bij investeringen in monumenten hanteren wij het uitgangspunt dat de investering in een monument op een gelijkwaardig financieel niveau moet liggen (na te ontvangen subsidies) als een investering in reguliere sociale huurwoningen. Als dit niet zo is, zoals bij het Hof van Sonoy het geval was, dan vinden we het financieel en maatschappelijk niet te verantwoorden. Het Hof van Sonoy is daarom verkocht. Het is ons streven om monumenten juist ook beschikbaar te houden voor onze huurders in het sociale segment, want daar zijn wij voor als sociale verhuurder. Daarbij komt het de leefbaarheid in het centrum ten goede.

Een ander verbeterpunt op het gebied van vermogensinzet was om maatschappelijke effecten beter te vervlechten in het toetsingskader. Dit hebben we gedaan door onder andere meetbare doelstellingen in het ondernemingsplan op te nemen en de statuten te actualiseren. De invoering van de beleidswaarde in 2019 draagt ook bij aan verduidelijking en inzichtelijkheid van financiële effecten van onze maatschappelijke afwegingen. Tevens hanteren we een duidelijk format voor investeringsvoorstellen waarbij naast het financiële plaatje (inclusief het doorrekenen naar de ontwikkeling van de externe normen), ook maatschappelijke en strategische overwegingen en risico's worden opgenomen.

Terugblik; Anders organiseren

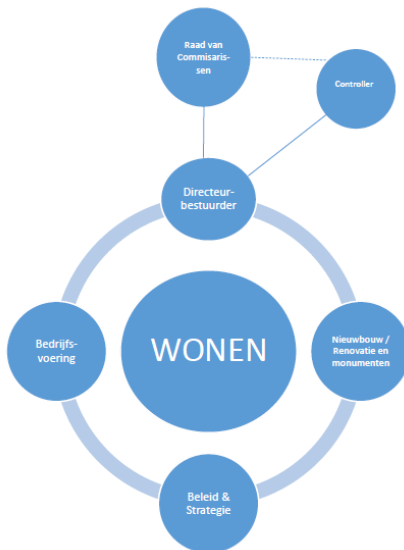
2014, 2015 en 2016 hebben vooral in het teken gestaan van de ontwikkeling van een nieuwe organisatie. We zijn intern hard bezig geweest om de boel op orde te krijgen. Om deze reorganisatie vorm te geven hebben we gebruik gemaakt van een route kaart, genaamd 'Anders organiseren'. De reorganisatie is uitdrukkelijk een bottom-up proces geweest, waarbij medewerkers in werkgroepen nadachten over hoe de organisatie het beste ingericht kon worden om toekomstbestendig te zijn.

Het is niet mijn stijl om een organisatie te ontwerpen op een tekentafel vanuit een ivoren toren. Ik wilde medewerkers meer verantwoordelijkheden geven, en dan moet je de medewerkers er ook van het begin af aan bij betrekken en moet iedereen input kunnen leveren. Samen met medewerkers hebben we daarom besloten het verandertraject op te knippen in twee delen. Het eerste deel is afgerond in december 2015. In deze periode maakten we keuzes met betrekking tot de organisatievorm en bijpassende besturingsstructuur. Daarna hebben we pas op de plaats gemaakt en hebben ons eerst gebogen over de positie van het Niet Planmatig Onderhoud (NPO) binnen onze organisatie. De vraag was: "kunnen we dit het beste binnen of buiten Van Alckmaer positioneren?". In een werkgroep met medewerkers, onder begeleiding van een extern deskundige, hebben we dit vraagstuk uitgewerkt en zijn tot de conclusie gekomen dat uitbesteding zowel organisatorisch als financieel de beste optie was. Hierna is de OR om advies gevraagd (en dat hebben we gekregen) en is er in samenwerking met de vakbonden een Sociaal plan vastgesteld. In het tweede deel van het verandertraject zijn functies, rollen, taken, werkprocessen, verantwoordelijkheden en coachend leidinggeven uitgewerkt. Er is veel tijd en aandacht besteed aan de cultuur van samenwerken. Hoe werk je samen, hoe spreek je elkaar aan op behaalde en

niet-behaalde resultaten en wat betekent het voor de medewerker om de verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen?

Vanaf medio 2016 zijn we gestart met de daadwerkelijke implementatie. Daarbij namen we afscheid van verschillende collega's, vanwege onder andere het uitbesteden van het NPO, het vervallen van managementfuncties en functies binnen Algemene Zaken. Met pijn in het hart, maar wetende dat dit recht deed aan onze nieuwe organisatie en dat de betreffende medewerkers met een goed Sociaal Plan en voldoende kennis en kunde klaar waren voor de arbeidsmarkt buiten Van Alckmaer.

De oorspronkelijke planning was dat de nieuwe organisatie in 2015 zou "staan", zodat we op dat moment gelijk ons nieuwe ondernemingsplan met de strategische keuzes konden presenteren. Dit is niet gelukt. De reden hiervoor is dat er veel extra werk verzet moest worden. Dat kostte tijd. Maar voor ons stond altijd de kwaliteit van de nieuwe organisatie voorop; daar hebben we geen concessies aan willen doen. Een reorganisatie doe je grondig of je doet het niet; er is geen andere keuze.



Links: Organisationschema Van Alckmaer anno 2018

Rechts: Thema van stakeholderbijeenkomst 18-10-2018

Terugkijkend ben ik blij dat we de tijd ook echt genomen hebben en het roer hebben omgegooid. De verandering was groot, voor ons allemaal, dat vraagt tijd en aandacht voor het proces en de medewerkers. Een uitdrukkelijk streven daarbij was om de winkel gewoon open te houden. En niet alleen de winkel, maar ook de luiken naar buiten toe! Dat is gelukt.

Principes bij inrichting organisatie

De volgende principes waren leidend bij de keuzes over de inrichting van de organisatie:

- Korte lijnen en procesgericht organiseren: De momenten van afstemming tussen afdelingen zijn minimaal. Dit realiseren we door het werk proces- in plaats van taakgericht te organiseren.
- Lean; maximale waarde voor de klant met zo min mogelijk verspilling: We willen het werk en de werkprocessen slim en simpel organiseren door alles te richten op het resultaat. Bij al het werk dat hiertoe niet direct bijdraagt, vragen wij ons af waarom we dit doen. Dit doen we vanuit de filosofie "terug naar de bedoeling". We schromen niet om met zaken te stoppen of het anders te organiseren als het geen aantoonbare bijdrage levert.

- We bevorderen zelfredzaamheid, eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap: Wij spreken onze huurders, collega's, samenwerkingspartners en stakeholders aan op hun verantwoordelijkheid. Wij faciliteren, activeren en stimuleren het eigen initiatief.
- Wij werken vanuit eenzelfde beeld van de klant: Klanten moeten en willen weten wat ze van ons mogen verwachten. Hierover zijn we consequent, duidelijk en transparant. Dit betekent dat we als collega's op éénzelfde lijn zitten en dat we hierin op elkaar kunnen vertrouwen.
- We zijn zichtbaar en bereikbaar voor onze klanten: Onze klanten zijn degenen waarvoor wij werken, zij willen prettig en betaalbaar kunnen wonen. Om dit mogelijk te maken en om verstoringen hierin op te lossen, willen wij voor hen zichtbaar en bereikbaar zijn.

Terugblik; Volkshuisvestelijke prestaties

Samen met de gemeente, Alkmaarse woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen hebben we geconstateerd dat de betaalbaarheid van sociale huurwoningen onder druk staat. Om deze reden is in 2017 de afspraak gemaakt dat minimaal 75% van de woningen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens heeft, en 60% onder de eerste aftoppingsgrens. Dit is een afspraak uit de prestatieafspraken die we al jaren met elkaar naleven.

Ondanks dat we een kleine corporatie zijn, hebben we ons steentje bijgedragen aan een grotere beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Alkmaar. Zo hebben we bijvoorbeeld aan de Uitenboschstraat 9 nieuwe eengezinswoningen (experiment conceptbouw) toegevoegd, het appartementencomplex De Kroon met 49 woonzorgappartementen opgeleverd en 22 appartementen in het centrum van Alkmaar turn-key overgenomen. Ook hebben we in Bergen 8 sociale huurappartementen gerealiseerd. De bouw van 35 sociale huurappartementen aan de Camphuisenstraat is op moment nog in volle gang.

We hebben ook een aantal grote projecten uitgevoerd, waaronder de restauratie van het monumentale pand aan de Oudegracht waarin 10 sociale huurwoningen zijn gekomen, zijn de flats aan de Koelmalaan en de Prins Alexanderstraat gerenoveerd, en zijn we in 2018 gestart met renovatie en verduurzaming van 218 appartementen in de Kooimeerflats. Een ander zeer groot project wat de laatste jaren veel tijd een aandacht van ons vraagt is Bloemwijk. In Bloemwijk heeft Van Alckmaer 164 eengezinswoningen waarvoor wij, na goed beraad en veel overleg met bewoners, het sloopbesluit hebben genomen. Samen met bewoners doorlopen we een zorgvuldig (participatie-) proces waarbij we samen een prettige en toekomstbestendige buurt willen creëren.

De kracht voor Alkmaar

Zoals eerder al genoemd was de periode van het vorige ondernemingsplan, bij het schrijven van het nieuwe plan, al lang verstreken. We hebben daarom het vorige Ondernemingsplan verlengd tot en met 2018. Toen het stof van alle veranderingen was neergedwarreld, de organisatie de gewenste draai had gemaakt en de gevolgen van de Woningwet duidelijk waren, was het voor ons echt tijd om nieuwe ambities en uitdagingen te formuleren.

Dat heeft ons er toe gebracht om ons te (her)bezinnen op de toekomst om een krachtige volkshuisvester te zijn en te blijven in de stad Alkmaar. We hebben ons in het ondernemingsplan laten leiden door de vijf kernthema's uit de prestatieafspraken, daar hebben wij immers met onze partners (huurdersbelangenverenigingen, gemeente en collega- corporaties) meerjarenafspraken over gemaakt. En bij het schrijven, hebben we ook geluisterd naar de input die we tijdens onze stakeholderbijeenkomst, in oktober 2018, van onze partners hebben ontvangen. Dat was een zéér geslaagde middag, met een opkomst die zo groot was dat wij een grotere zaal moesten zoeken. Dat typeert de betrokkenheid van de buitenwereld bij Van Alckmaer en daar zijn wij trots op.

Belangrijke thema's die extra aandacht vragen

In het ondernemingsplan staan veel afspraken, harde afspraken waar wij echt op aanspreekbaar zijn. Drie onderwerpen vind ik zo belangrijk, dat ik ze graag even extra wil toelichten.

Mismatch

We merken, zien en/of horen het allemaal; De woningnood neemt toe, we hebben het over meer bijbouwen, we zien de bouwkosten stijgen en de bouwlocaties vooral in stedelijke omgeving snel afnemen. In onze regio merken we dat mensen steeds langer op de wachtlijst staan voor een woning. De groep die in dezelfde (sociale-huur) vijver vist, wordt steeds groter. Ook merken we steeds meer dat het huidige woonruimteverdeelsysteem niet meer voldoet. We proberen de lacunes te verhelpen door met elkaar voorrangregels voor specifieke groepen op te stellen. De ene groep verdrukt de andere. De 'normale' huurder is daar de dupe van. De vraag die we ons moeten stellen is of de wensen die we hebben voor het wonen nog wel realistisch zijn. Want in bijvoorbeeld Oost-Groningen is het geen probleem om een woning voor een betaalbare prijs te vinden. Mijn veronderstelling is dat de ruimte en het aantal woningen in Nederland niet het probleem vormt, maar dat de keuzes van mensen het probleem zijn. Keuzes van mensen wat betreft de locatie waar ze willen wonen, de eisen die aan een woning worden gesteld en de huurprijs. Er is sprake van een mismatch. Het goede antwoord om de mismatch op te lossen, is echter niet zomaar voor handen. Dat vormt een uitdaging die wij als Van Alckmaer wel kunnen agenderen, maar die we alleen in samenwerking kunnen oppakken, waarbij we verder kijken dan de randstad. We wonen immers allemaal in Nederland.

Leefbaarheid

Eind 2018 heeft het RIGO in opdracht van Aedes het rapport 'Veerkracht in het corporatiebezit, kwetsbare bewoners en leefbaarheid' gepubliceerd. Er wordt ingegaan op de instroom van kwetsbare groepen en de ontwikkeling van de leefbaarheid in wijken met onder andere veel corporatiebezit. In het rapport wordt gesproken over een toename van kwetsbare groepen in corporatiewoningen. Tegelijkertijd met de toename van kwetsbare groepen, neemt ook de overlast van burens (en buurtgenoten) toe. Problemen met schulden, verslaving en agressief gedrag komen vaker voor, terwijl de sociale cohesie afneemt. Oorzaken hiervan zijn onder meer eenzijdigheid van het bezit en een lage huurprijs (ook door passend toewijzen) en een terugtrekkende overheid. Het beeld zoals geschetst in het rapport van RIGO is voor ons heel herkenbaar. Dezelfde dilemma's zien wij ook in de wijken in Alkmaar waarin wij actief zijn. Nog voor de publicatie van het RIGO rapport is Van Alckmaer gestart met beleidswijzigingen om de leefbaarheid in onze wijken positief te beïnvloeden. Dat doen we niet alleen met een leefbaarheidsbeleid, maar ook ons huurprijsbeleid, verkoopbeleid en strategisch voorraadbeleid zijn vernieuwd. Hierin is het creëren van differentiatie van bezit en bewoners een belangrijk uitgangspunt.

Leefbaarheid is een belangrijk onderdeel van ons werk. We zijn een maatschappelijk betrokken woningcorporatie die graag wil weten wat er speelt in de wijk. Wij vinden het belangrijk om persoonlijk aandacht te hebben voor onze bewoners en oog te hebben voor de ontwikkelingen in complexen. Daarbij willen we niet alleen naar complexen kijken maar ook naar de buurt als geheel. Dit doen wij niet alleen, maar samen met onze partners.

De individuele koffiebezoeken die we doen bij onze huurders, zijn een voorbeeld van onze inzet op leefbaarheid. Tijdens zo'n bezoek nemen we onze eigen picknickmand met koffie en thee mee, en vragen we hoe de huurder het wonen in het complex en in de buurt ervaart en wat positieve- of verbeterpunten zijn. Een ander voorbeeld is het initiatief van de Plastic Recycle Werkplaats in Kooimeer die we samen met partners in de wijk hebben opgestart. Ook het betrekken van bewoners bij het begin van een renovatie project levert veel informatie op en zorgt voor grote betrokkenheid van bewoners bij een complex.

Duurzaamheid

Dat duurzaamheid een belangrijk thema is, kan inmiddels niemand meer ontgaan. Het energiezuinig en aardgasvrij maken van woningen vraagt van ons een grote inspanning en een enorme investering. Met de komst van de nieuwe woningwet moesten we van de overheid terug naar de kerntaak, waardoor de weg naar extra inkomsten is afgesneden. Daarnaast verraste de overheid ons met verschillende heffingen. We zetten daarom alle financiële zeilen bij om onze reguliere onderhouds- en investeringsopgave waar te maken, en deze zo veel als mogelijk te koppelen aan de duurzaamheidsopgave. Een mooi voorbeeld daarvan is de renovatie van de Kooimeerflats, drie galerijflats met in totaal 218 appartementen, die na renovatie energielabel A+ hebben en zijn aangesloten op het warmtenet van HVC.

Samenwerking

Sinds 2017 zijn de prestatieafspraken met de gemeente Alkmaar en de Alkmaarse corporaties geformaliseerd. Daar zijn we blij mee. Afspraak is afspraak en we houden elkaar scherp. Elk jaar maken we een jaarschijf. Dat is een concretisering van de langlopende prestatieafspraken (2017-2020). En elk jaar monitoren we hoe het ervoor staat; lopen we nog op schema, of is extra inzet gewenst? De samenwerking omtrent deze afspraken verloopt goed.

Gemeente

We zijn blij met het nieuwe college dat na de gemeenteraadsverkiezingen van 2018 is aangetreden. De wethouders gaan er echt voor, en samen maken we goede afspraken. We weten wat we aan elkaar hebben en zetten gezamenlijk de schouders eronder. Van Alckmaer heeft goed contact met het gemeentebestuur en de ambtenaren die er toe doen voor ons dagelijks werk. We zijn een kleine corporatie en we moeten onze tijdsinvestering goed afwegen, daarom is een goed contact met key-spelers binnen de gemeente van groot belang.

Huurdersbelangenvereniging (HBVA)

In de inleiding schreef ik het al, het contact en de samenwerking met huurders, en onze huurdersbelangenvereniging, vind ik heel belangrijk. En gelukkig kan ik ook zeggen dat de samenwerking goed verloopt. Afgelopen jaren is het bestuur deels vernieuwd. Er zijn nieuwe frisse mensen bij gekomen, die enorm betrokken en gedreven zijn. Tegelijkertijd zien ze ook hun eigen kwetsbaarheid. De interesse van huurders om te participeren of in een HBVA bestuur plaats te nemen, neemt af, terwijl de verantwoordelijkheden die vanuit de overheid bij hen zijn neergelegd alleen maar toe nemen. Wij doen ons best om de HBVA zo goed mogelijk mee te nemen in de zaken die bij Van Alckmaer spelen en om hen te informeren. Daarbij gaan we een kritisch gesprek over strategische keuzes niet uit de weg.

Collega corporaties

Een aantal jaren nemen we het ons al voor, maar nu gebeurt het eindelijk echt. We zijn met de corporaties in Alkmaar de portefeuillestrategie aan het afstemmen. Het is een zoekend proces, waarbij we informatie met elkaar delen, en langzaam proberen richting concrete afspraken te komen.

Een mooi resultaat van de, steeds inhoudelijker wordende samenwerking, is het ruilen van bezit (complexen) met Woonwaard. Het heeft even geduurd voordat de organisaties er aan toe waren om op deze manier samen te werken. We zoeken steeds vaker naar manieren hoe we zaken gezamenlijk kunnen oppakken. We zien dat ook bij het afstemmen van het huurprijsbeleid en de jaarlijkse huurverhoging. We staan in de startblokken en weten elkaar te vinden. Dat is fijn. We delen kennis en helpen elkaar waar nodig en mogelijk.

Andere belanghebbenden

Ook weten wij de wegen te vinden als het gaat om andere partijen waarmee wij samenwerken. Voor individuele problemen van huurders, kunnen wij gemakkelijk doorverwijzen naar een van onze partners. Om een op handen zijnde ontruiming te voorkomen verloopt de samenwerking echter stroever. Er wordt vaak naar ons gewezen, maar wij zijn in die zin 'slechts' verhuurder en moeten ook waken voor het woongenot van de huurders/omwonenden in dezelfde buurt. Wij hebben ons voorgenomen om het voortouw te nemen in de integrale aanpak, om partijen die aan tafel zitten om commitment te vragen en verantwoordelijkheid te nemen voor deze problematiek.

Fons Köster
Directeur-bestuurder

juli 2019

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie; visitatierapport 2015 tot en met 2018

‘Jong, bevolgen en dichtbij de huurder’

Met deze woorden start de recensie die de visitatiecommissie over Van Alckmaer heeft geschreven. Een typering die goed bij ons past. We zijn blij met de mooie resultaten. Als doelstelling hadden we voor onszelf, dat we bij deze visitatie minimaal een 7 wilden halen. En die doelstelling schreven we ook op in het ondernemingsplan dat we in 2018 maakten. Dat is gelukt; het gemiddelde cijfer is zelfs een 7,6! Dat overtreft onze verwachtingen.

In het position paper dat we bij aanvang van de visitatie schreven, hebben we uitgelegd dat er afgelopen jaren binnen Van Alckmaer veel veranderd is. We hebben hard gewerkt om onze organisatie klaar te maken voor de toekomst. We zien dat dat zijn vruchten heeft afgeworpen.

Deze mooie resultaten betekenen natuurlijk niet dat we stil gaan zitten. Zeker niet, we zien dit juist als een goede stimulans om door te gaan en ons te blijven ontwikkelen. Door het oordeel van de visitatiecommissie en de gesprekken die de commissie met onze stakeholders en huurders heeft gevoerd, weten we in ieder geval zeker dat we op de goede weg zijn. Dat gevoel hadden we al, maar het is fijn dat dit nu ook, door een onafhankelijke partij, bevestigd is.

Relatie en communicatie

Waar we in het bijzonder blij mee zijn is de beoordeling van onze stakeholders wat betreft het punt ‘relatie en communicatie’. Onze huurdersbelangenvereniging geeft aan tevreden te zijn met onze transparante en laagdrempelige wijze van communiceren. Volgens de gemeente is er in de samenwerking sprake van korte lijnen en adequaat en proactief handelen. Ook de overige belanghebbenden waarmee de visitatiecommissie heeft gesproken zijn zeer positief over de relatie en communicatie met Van Alckmaer.

Mooie complimenten, en fijn dat onze inzet op deze punten ook herkend wordt. Een goede samenwerking met onze stakeholders is namelijk van groot belang om onze maatschappelijke doelstellingen als kleinere corporatie te bereiken. We staan voor een open relatie, waarbij stakeholders en huurders zich vrij voelen om, met of zonder tussenkomst van een visitatiecommissie, ons van feedback te voorzien.

Wat kan er beter?

De visitatiecommissie heeft ons enkele aanbevelingen gedaan. Hieronder staat de tekst geciteerd, met daaronder onze reactie.

Zoals beschreven heeft Van Alckmaer in de periode van 2015 tot en met 2018 ruim voldoende tot goed gepresteerd. De corporatie heeft passende volkshuisvestelijke prestaties geleverd en krijgt waardering van de belanghebbenden. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie met name voor wat betreft de interne organisatie en de besturingscyclus enkele verbeterpunten. De bestaande organisatie en de blik op de toekomst vastgelegd in het nieuwe ondernemingsplan bieden daar een basis voor.

- *Leg bij de vermogensinzet, onder andere in de meerjarenbegroting, nadrukkelijk de koppeling met de volkshuisvestelijke opgaven en de strategische doelstellingen. Dit is een goede en belangrijke aanbeveling waar we zeker mee aan de slag gaan.*

- *Versterk de PDCA-cyclus door de doelstellingen uit het ondernemingsplan 2019-2022 herkenbaar terug te laten komen in de tertiaalrapportages.* Dit hebben we gelijk opgepakt. We zijn bezig om een monitor op te zetten waarin we aangeven hoe ver we zijn met de uitvoering van ons ondernemingsplan en daarbij de link leggen naar de bijbehorende jaarplannen.

Naast deze aanbevelingen hebben we zelf ook nog veel ambities die we de komende jaren willen realiseren. Zo willen we onze inzet op leefbaarheid uitbreiden, onder ander door integrale wijkvisies te maken samen met onze stakeholders. We zien dat leefbaarheid in bepaalde wijken steeds meer onder druk staat en daar maken wij ons echt zorgen over. Daarbij ligt er op het gebied van duurzaamheid natuurlijk ook een flinke uitdaging. De techniek ontwikkelt snel, de plannen zijn groot en de investeringen hoog. We hoeven de komende jaren dus absoluut niet stil te zitten!

Dank

Dank voor de tijd en moeite die onze huurders, partners, collega corporaties en gemeente hebben genomen om in gesprek te gaan met de visitatiecommissie over Van Alckmaer. Dank ook voor de openheid en de opbouwende feedback die we hebben ontvangen. Niet alleen van de stakeholders, maar ook van de visitatiecommissie die echt de moeite heeft genomen zich te verdiepen in onze organisatie.

Januari 2020
Fons Köster
Directeur-bestuurder

Tillie van der Poel
voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Van Alckmaer

Naam	Functie
Mevrouw Van der Poel	Voorzitter RvC
De heer De Regt	Lid RvC
De heer Kirpenstijn	Lid RvC
Fons Köster	Directeur-bestuurder
Inge Zwaan	Manager Wonen
DavidVan Oostrom	Bedrijfseconomisch adviseur
Marjoleine Alberse	Beleidsadviseur/bestuursecretaris

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Verbruggen	Wethouder gemeente Alkmaar
De heer Van Vessem	Beleidsambtenaar gemeente Alkmaar
De heer Elst	Voorzitter HBVA
De heer Jorge Castro	Bestuurslid HBVA
De heer Houtkooper	Bestuurslid HBVA
Mevrouw Pinstter	Bestuurslid HBVA
De heer Brouwer	Bestuurslid HBVA
De heer Elst	Lid Klankbordgroep Kooimeer
De heer ZWanenburg	Lid Klankbordgroep Kooimeer
Mevrouw Chang	Lid Klankbordgroep Kooimeer
De heer Pleket	Lid Bewonerscommissie De Egel
Mevrouw Klaver	Lid Bewonerscommissie De Egel
Mevrouw Buisman	Lid Bewonerscommissie De Egel
De heer Zondag	Bewoner Oud-Overdie
Mevrouw Van den Berg	Directeur-bestuurder Woonwaard
De heer Tromp	Directeur-bestuurder Kennemer Wonen
De heer Van Ruiten	Directeur-bestuurder Woningstichting Langedijk
De heer Van Schaik	Directeur-bestuurder Wooncompagnie
Mevrouw Ploeg	Directeur-bestuurder Stichting NIKO
De heer Anker	Ontwikkelaar Zorgvastgoed 's Heeren-loo
Mevrouw De Schipper	Adviseur Veilig GGZ Noord Holland
Mevrouw Peters	Oprichter Stichting De Bemiddelingskamer
De heer Veer	Vangnet & Advies
Mevrouw Den Hartog	Sociaal medewerker KCP
Mevrouw Van Huffel	Verbindingscoach Jongerenwerk
Mevrouw Van der Krift	Frontlijnmanager gemeente Alkmaar
De heer Vader	Directeur Kardinaal de Jongschool
De heer De Boer	Wijkagent
De heer Heuvels	Woonzorgcoördinator Transferpunt
Mevrouw Korringa	Voorzitter Historische Vereniging Alkmaar

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Van Alckmaer in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Van Alckmaer in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring projectleider

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Van Alckmaer in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2019

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Pim de Roos verklaart hierbij dat de visitatie van Van Alckmaer in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 juni 2019

Pim de Roos

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Senior Consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Profielchets:

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

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

Commissielid

Pim de Roos

Naam, titel, voorletters:

de Roos, MSc, P.J.A.

Geboorteplaats en –datum:

Heerlen, 29 december 1991

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2015 - 2017 MSc Urban, Port and Transport Economics, Erasmus School of Economics
cum laude

2011 - 2015 BSc Economics and Business Economics, Universiteit Utrecht

Loopbaan:

Sinds 2017 Consultant

Profielchets:

Pim de Roos is als ruimtelijk econoom afgestudeerd aan de Erasmus Universiteit en werkt als consultant bij Ecorys. Bij Ecorys voert Pim advies- en onderzoeksopdrachten uit met betrekking tot ruimtelijke ordening. Pim beschikt over brede kennis van de woningmarkt door zijn ervaring met de maatschappelijke visitatie van Maaskant Wonen en Sint Trudo, diverse woningmarktadviezen en het woningmarktmodel dat hij ontwikkeld heeft. Tevens heeft hij ervaring met maatschappelijke kosten-batenanalyses en impactassessments voor diverse opdrachtgevers. In zijn werk is hij analytisch en hanteert hij een integrale benadering op maatschappelijke vraagstukken. Daarmee is Pim in staat een objectieve bijdrage te leveren aan de maatschappelijke beoordeling van woningcorporaties.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020 Jaarschijf 2018 Monitor prestatieafspraken 2018 Jaarplannen (2015 t/m 2018) Jaarverslagen (2015 t/m 2018) Ondernemingsplannen (2010-2015 en 2019-2022) Regionale woonvisie regio Alkmaar 2013-2020 Beleidsplan monumenten 2017-2022 Alkmaarse portefeuillestrategie 2015
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen adviezen huurdersbelangenvereniging
Presteren naar Vermogen (PnV)	Financiële meerjarenbegroting (2015-2019, 2016-2020, 2017-2021, 2018-2022 en 2019-2023) Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen (2015 t/m 2018) Jaarrekeningen (2015 t/m 2018) Financiële kwartaalrapportages (2015 t/m 2018)
Governance van maatschappelijk presteren	Jaarverslagen (2015 t/m 2018) Jaarverslagen RvC (2015 t/m 2018) Notulen RvC-vergaderingen Verslagen bijeenkomsten en strategiesessies Verslagen zelfevaluatie RvC (2016) Visiedocument toezicht en bestuur Ondernemingsplannen (2010-2015 en 2019-2022)

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer																				
<p>De woningcorporaties hanteren de volgende huurprijsamenstelling van de woningvoorraad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 75% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs onder de 2e aftoppingsgrens (€628, prijspeil 2016) • Minimaal 60% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs onder de 1e aftoppingsgrens (€586, prijspeil 2016) • Maximaal 5% van de totale woningvoorraad heeft een huurprijs boven de sociale huurgrens (€710, prijspeil 2016) <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 6</p>	<p>Ten aanzien van deze prestatieafpraak heeft Van Alckmaer onderstaande prestaties geleverd.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>% bezit onder 2^e aftoppingsgrens</td> <td>81%</td> <td>79%</td> <td>80%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>% bezit onder 1^e aftoppingsgrens</td> <td>72%</td> <td>71%</td> <td>72%</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>% bezit niet-DAEB</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Van Alckmaer voldoet in ruime mate aan de afspraken die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Hier is bovendien gericht op ingezet, door de huurverhogingen te matigen. Daarom zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p>Bronnen: Jaarverslag 2018, p. 37, Jaarrekening 2018, p. 46, Jaarverslag 2017, p. 48, Jaarverslag 2016, p. 48, Jaarverslag 2015, p. 20</p>		2015	2016	2017	2018	% bezit onder 2 ^e aftoppingsgrens	81%	79%	80%	80%	% bezit onder 1 ^e aftoppingsgrens	72%	71%	72%	71%	% bezit niet-DAEB	5%	5%	5%	4%	8
	2015	2016	2017	2018																		
% bezit onder 2 ^e aftoppingsgrens	81%	79%	80%	80%																		
% bezit onder 1 ^e aftoppingsgrens	72%	71%	72%	71%																		
% bezit niet-DAEB	5%	5%	5%	4%																		
<p>Het huurakkoord van Van Alckmaer houdt in dat de jaarlijkse huurverhoging gelijk is aan de inflatie, plus een huurverhoging van 1%.</p> <p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft Van Alckmaer gemiddeld genomen de volgende huurverhogingen doorgevoerd:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Huurverhoging</th> <th>Inflatie voorgaande jaar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>1,5%</td> <td>1,0%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>0,9%</td> <td>0,6%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>0,5%</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>1,2%</td> <td>1,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Uit bovenstaande tabel blijkt dat de jaarlijkse huurverhoging van Van Alckmaer over de gehele visitatieperiode niet meer dan 1% hoger is dan het inflatiecijfer van het voorgaande jaar. Vanwege de ruime mate waarin dit het geval is, is een pluspunt toegekend.</p> <p>Bronnen: Jaarverslag 2015, p. 20, Jaarverslag 2016, p. 154, Jaarverslag 2017, p. 153, Jaarrekening 2018, p. 40</p>		Huurverhoging	Inflatie voorgaande jaar	2015	1,5%	1,0%	2016	0,9%	0,6%	2017	0,5%	0,3%	2018	1,2%	1,4%	7					
	Huurverhoging	Inflatie voorgaande jaar																				
2015	1,5%	1,0%																				
2016	0,9%	0,6%																				
2017	0,5%	0,3%																				
2018	1,2%	1,4%																				
<p>De gemeente en woningcorporaties zetten preventief in op het voorkomen van betalingsachterstanden bij huurders. Daarbij is de inzet erop gericht dat er in principe geen huisuitzettingen op grond van alleen huurbetalingsachterstanden plaatsvinden. De gemeente en woningcorporaties werken samen bij de aanpak van betalingsachterstanden van huurders.</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 7</p>	<p>Zodra een huurder meer dan een maand huurachterstand heeft, vindt er een bezoek van de woonconsulent plaats. Daarmee wordt de achterliggende reden achterhaald en kan de huurder (indien nodig) doorverwezen worden naar geëigende instellingen. Vanwege deze actieve houding en de constructieve samenwerking met de gemeente en andere instanties op dit onderwerp zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8																				

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Bronnen: Jaarverslag 2018, p. 41, Jaarverslag 2017, p. 52 en Jaarverslag 2016, p. 41	
Beoordeling visitatiecommissie		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 2: doelgroep en toewijzing

Opgaven	Prestaties	Cijfer																				
<p>Minimaal 90% van alle verhuringen wordt toegewezen aan huishoudens binnen de sociale doelgroep. Voor 10% van de verhuringen geldt een beleidsvrijheid voor de corporaties. Voor de jaren 2016-2020 geldt tijdelijk nog 10% extra beleidsvrijheid, waardoor een 80-10-10 verhouding ontstaat.</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 6</p>	<p>Onderstaande tabel geeft de toewijzingscijfers weer van Van Alckmaer. Uit de tabel blijkt dat Van Alckmaer haar woningen conform de regels staatssteun toewijst.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tot inkomensgrens</td> <td>96%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>€37.000 - €41.000</td> <td>3%</td> <td>6%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Vrij toegewezen</td> <td>1%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Categorieën zijn in prijspeil 2018</p> <p>Uit de tabel blijkt dat Van Alckmaer haar woningen conform de regels staatssteun toewijst. Een pluspunt is toegekend voor de mate waarin dit is gedaan.</p> <p>Bronnen: Jaarverslag 2018, p. 36, Jaarverslag 2017, p. 44, Jaarverslag 2016, p. 46, Jaarverslag 2015, p. 19</p>		2015	2016	2017	2018	Tot inkomensgrens	96%	94%	95%	95%	€37.000 - €41.000	3%	6%	5%	4%	Vrij toegewezen	1%	0%	0%	1%	7
	2015	2016	2017	2018																		
Tot inkomensgrens	96%	94%	95%	95%																		
€37.000 - €41.000	3%	6%	5%	4%																		
Vrij toegewezen	1%	0%	0%	1%																		
<p>Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag, woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. Deze verplichting geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar.</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 6</p>	<p>Van Alckmaer heeft hieraan voldaan. In de jaren 2016 t/m 2018 heeft Van Alckmaer jaarlijks tenminste 98% van de nieuw te verhuren woningen toegewezen aan huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag.</p> <p>Bronnen: Jaarverslag 2018, p. 36, Jaarverslag 2017, p. 45, Jaarverslag 2016, p. 47</p>																					
Beoordeling visitatiecommissie																						
Gemiddelde beoordeling		7,0																				

Thema 3: kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De gezamenlijke woningvoorraad van de woningcorporaties (met uitzondering van monumenten) heeft eind 2020 gemiddeld een label B (ofwel een energie-index van maximaal 1,4).</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 9</p>	<p>In totaal is de gemiddelde energie-index van Alckmaer gedurende de visitatieperiode gedaald van 1,59 naar 1,52. Per 1 januari 2020 verwacht Van Alckmaer, inclusief monumenten, op een gemiddelde energie-index van 1,37 uit te komen. Van Alckmaer Van Alckmaer voldoet daarmee naar verwachting ruimschoots op tijd aan de energie-indexeisen. Dit is bijzonder omdat een groot deel van het bezit monumenten betreft met van</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>oudsher minder goede energetische scores. Om deze reden zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p>(Jaarverslag 2015, Jaarverslag 2018, p. 3 en toelichting Van Alckmaer)</p>	
<p>Van Alckmaer investeert de volgende bedragen in regulier onderhoud en renovatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: geen afspraken • 2016: geen afspraken • 2017: € 8,9 mln (Jaarschijf 2017, p. 14) • 2018: € 11,0 mln (Jaarschijf 2018, p. 16) <p>Van Alckmaer investeert de volgende bedragen in energiezuinigheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: geen afspraken • 2016: geen afspraken • 2017: € 0,6 mln (Jaarschijf 2017, p. 15) • 2018: € 4,9 mln (Jaarschijf 2018, p. 17) 	<p>Van Alckmaer heeft de volgende bedragen in regulier onderhoud en renovatie geïnvesteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: € 2,3 mln • 2016: € 5,3 mln • 2017: € 7,0 mln • 2018: € 10,5 mln <p>De daadwerkelijke investeringsbedragen in onderhoud en renovatie zijn lager dan afgesproken omdat sommige opleverings- en uitvoeringswerkzaamheden vertraagd zijn.</p> <p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p> <p>Van Alckmaer heeft de volgende bedragen in energiezuinigheid geïnvesteerd*:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: € 0,3 mln • 2016: € 0,6 mln • 2017: € 1,0 mln • 2018: € 5,2 mln <p>* deels door Van Alckmaer geschat middels normbedragen</p> <p>Daarnaast zet Van Alckmaer een energiecoach in om het energieverbruik van bewoners te verminderen. Deze energiecoach wordt op drie complexen ingezet.</p> <p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p>	7
Beoordeling visitatiecommissie		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 4: (des)investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De totale woningvoorraad van de woningcorporaties groeit aansluitend op de groei van de woningbehoefte. Naar verwachting is deze groei maximaal 5% in 10 jaar. Daarom is afgesproken dat er in 10 jaar tijd maximaal 750 sociale huurwoningen gebouwd mogen worden. (prestatieafspraken Alckmaer 2017-2020, p. 4 en 5).</p>	<p>Van Alckmaer heeft aan deze opgave voldaan. Een deel van de woningen die in 2018 opgeleverd zou worden uiteindelijk is uiteindelijk in het eerste kwartaal van 2019 opgeleverd. Het gaat hierbij om 22 woningen in de Molenbuurt. Vanwege de omvang van het aandeel van het totaal dat Van Alckmaer als kleine corporatie voor haar rekening heeft genomen zijn twee pluspunten toegekend.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Concreet is afgesproken dat Van Alckmaer de volgende hoeveelheid nieuwbouwwoningen oplevert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: geen afspraken • 2016: geen afspraken • 2017: 23 woningen (jaarschijf 2017, p. 12) • 2018: 71 woningen (Jaarschijf 2018, p. 14) 	<p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p>	
<p>Van Alckmaer verkoopt de volgende hoeveelheid sociale huurwoningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: geen afspraken • 2016: geen afspraken • 2017: circa 6 woningen* (Jaarschijf 2017, p. 13) • 2018: circa 6 woningen* (Jaarschijf 2018, p. 15) <p>*omvang verkoop is afhankelijk van mutatie</p>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft Van Alckmaer de volgende hoeveelheid sociale huurwoningen verkocht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 9 woningen (Jaarverslag 2015, p. 22) • 2016: 6 woningen (Jaarverslag 2016, p. 40) • 2017: 3 woningen (jaarverslag 2017, p. 35) • 2018: 4 woningen (Jaarverslag 2018, p. 21) <p>Achterliggende afspraken hierin zijn dat minimaal 90% van de sociale huurwoningen behouden blijft. Focus hierin is het vergroten van het aantal woningen dat geschikt is voor verschillende huishoudtypen en leeftijdsklassen. Het aanbod in een- en tweekamerwoningen en woningen groter dan 100m2 mag daarom afnemen. Vanwege de omvang van de afwijking en de positieve duiding daarvan gezien het grote aantal een – en tweekamerwoningen zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p>Bron: Samenvatting Alkmaarse portefeuillestrategie, 2015</p>	8
<p>Van Alckmaer heeft een sterke focus op het beheer en behoud van monumentale panden.</p> <p>Position Paper, p. 1 en 2</p>	<p>Van Alckmaer heeft gedurende de visitatieperiode de volgende (rijks)monumenten gerestaureerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restauratie Oude gracht 180-184 (2012-2015) • Restauratie Rijksmonument aan de Sint Annastraat (2015) • Restauratie Rijksmonument Provenhuis Helena van Oudshoorn (2016-2017) <p>Daarnaast heeft Van Alckmaer in het kader van het behoud van monumentale panden in 2018 het monumentaal bezit Luttk Oudorp van Woonwaard overgenomen. Tevens heeft Van Alckmaer bij de verkoop van het Hof van Sonoy bewust een partij met bewezen expertise in het restaureren en exploiteren van monumenten uitgekozen.</p> <p>Vanwege het belang van de monumentale panden voor Alckmaer en gezien de relatief geringe omvang van Van Alckmaer zijn drie pluspunten toegekend.</p>	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Bronnen: Jaarverslag 2015, p. 22 en 23, Jaarverslag 2016, p. 36, Jaarverslag 2017, p. 36, Jaarverslag 2018, p. 28	
Beoordeling visitatiecommissie		
Gemiddelde beoordeling		8,3

Thema 5: bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Woningcorporaties vergroten het aandeel woningen binnen de sociale woningvoorraad dat ook geschikt is voor ouderen, om zo in te spelen op de veranderende samenstelling van de sociale doelgroep. De woningcorporaties realiseren dit door de nieuwbouw van Nultreden/toegankelijke woningen en door aanpassing van de bestaande voorraad. De woningcorporaties geven in de jaarschijf aan welke aantallen woningen gerealiseerd worden en met welke maatregelen.</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 11</p>	<p>Van Alckmaer houdt in haar beleid rekening met de vergrijzing van haar werkveld. Dit doet Van Alckmaer door alle nieuwbouwwoningen die zij zelf bouwen levensloopbestendig te bouwen. In de renovatie van woningen houdt Van Alckmaer eveneens rekening met de levensloopbestendigheid van woningen. Daarnaast voorziet Van Alckmaer alle complexen van automatische deurdrangers. Hierin draagt Van Alckmaer zelf de kosten. Tenslotte werkt Van Alckmaer samen met verscheidene zorgpartijen. Een pluspunt is toegekend vanwege de aandacht die Van Alckmaer heeft gegeven aan het onderwerp en de uit eigen beweging aangebrachte voorzieningen.</p> <p>(Jaarverslag 2018, p. 21, 33 en 34 en toelichting Van Alckmaer)</p>	7
<p>In overeenstemming met de Huisvestingsverordening mag Van Alckmaer maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de bijzondere doelgroep. Voor 2017 en 2018 geldt, op verzoek van de politiek, een percentage van maximaal 25%.</p>	<p>De bemiddelingscijfers van Van Alckmaer zijn in onderstaande tabel weergegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2015: onbekend • 2016: 10% • 2017: 9,25% • 2018: 14,18% <p>Uit bovenstaande tabel blijkt dat Van Alckmaer aan de maximale bemiddelingscijfers voldoet.</p> <p>Bovendien heeft Van Alckmaer de huisvesting van statushouders in goede banen geleid door deelname aan de stuurgroep statushouders. In deze stuurgroep heeft Van Alckmaer de regio Alkmaar vertegenwoordigd. Om deze redenen zijn twee pluspunten toegekend.</p> <p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p>	8
Beoordeling visitatiecommissie		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 6: leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Van Alckmaer beschouwt leefbaarheid als een belangrijk onderdeel van haar werk. Daarom willen zij een maatschappelijk betrokken woningcorporatie zijn die graag wil weten wat er speelt in de wijk. Om die reden wil Van Alckmaer persoonlijke aandacht hebben voor haar bewoners en oog hebben voor de ontwikkelingen in complexen. Daarbij wil Van Alckmaer niet alleen kijken naar complexen, maar ook naar de buurt als geheel.</p> <p>Bron: Position Paper, p. 5</p> <p>Van Alckmaer verbetert de leefbaarometerscore door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de woningvoorraad in wijken te differentiëren; • Zelfbeheer en bewonersparticipatie te bevorderen; • In samenwerking met andere partijen (o.a. welzijnsaanbieders) de kwalitatieve woonomgeving te verbeteren. <p>Bron: Samenvatting Alkmaarse portefeuillestrategie, 2015</p>	<p>Van Alckmaer verbetert de leefbaarheid in haar complexen en buurten op een aantal manieren. Een aantal voorbeelden hiervan zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • differentiatie van inkomensgroepen om zo meer leefbaarheid in wijken en complexen te creëren. • Twee wijkbeheerders die toezicht houden op de gemeenschappelijke ruimtes. • In geval van overlast doet Van Alckmaer in eerste instantie een beroep op zelfredzaamheid. Op het moment dat bewoners er niet uit komen wordt de Bemiddelingskamer ingeschakeld. • huisbezoeken en liftgesprekken t.b.v. renovatie Kooimeerflats en huisbezoeken bewoners Bloemwijk t.b.v. herstructurering; • met tuincommissie en gemeente gemeenschappelijke tuin Ringershof ingericht; • oprichting plastic recyclewerkplaats. • tuinwedstrijd • fotobehang plaatsen samen met bewoners in de algemene ruimten van complexen de Landman en Lorreinenlaan; • buitenspeeldag Bloemwijk (herstructureringsproject); <p>De visitatiecommissie is van mening dat Van Alckmaer toont dat zij leefbaarheid serieus neemt en op veel verschillende vlakken en middels veel verschillende initiatieven daaraan constructief werkt samen met andere instanties en de bewoners. Daarom zijn drie pluspunten toegekend.</p> <p>Bronnen: Jaarverslag 2018, p. 38 en 46, Jaarverslag 2017, p. 55 en 56, Jaarverslag 2016, p. 53 en 54, Jaarverslag 2015, p. 27 en 28, toelichting Van Alckmaer</p>	9
<p>De woningcorporaties, politie en gemeente Alkmaar werken nauw samen in de aanpak tegen woninginbraken en stimuleren een veilige woonomgeving bij sociale huurwoningen. De woningcorporaties hebben in hun werkprocessen en beleid continu aandacht voor het thema 'veiligheid' door bij natuurlijke momenten meteen de inbraakwerendheid van de sociale huurwoningen op het hedendaagse niveau te brengen. De natuurlijke momenten zijn: planmatig onderhoud, renovatie en duurzaamheidsplannen, mutatie/reparatie en nieuwbouw.</p> <p>Prestatieafspraken Alkmaar 2017-2020, p. 12</p>	<p>Gedurende de visitatieperiode heeft Van Alckmaer onderstaande maatregelen opgepakt om een veilige woonomgeving te stimuleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brandtrappen in flats Kooimeer afgesloten na overlast hangjongeren in het complex • Vertrekken van gratis rookmelders voorzien (op lichtnet aangesloten) voor alle huurders • inzet van een wijkbeheerder die het complex en de buurt schoon, heel en veilig houdt • controle door wijkbeheerder op onze algemene verlichting • afsluiten van centrale toegang voor een seniorencomplex na diverse woninginbraken • aanbrengen verlichting in stegen en achterpaden complexen 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> Bij renovatie en nieuwbouw wordt al het hang en sluitwerk opgeleverd conform politie keurmerk camerabewaking bij 2 complexen na overlast bezoek brandweer en brandveiligheidsstraining seniorencomplex De Egel (2016) <p>Een pluspunt is toegekend vanwege omvang van de getroffen maatregelen de aandacht voor preventie en training.</p> <p>Bron: toelichting Van Alckmaer</p>	
<p>Van Alckmaer investeert de volgende bedragen in leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2015: geen afspraken 2016: geen afspraken 2017: € 0,05 mln (Jaarschijf 2017, p. 17) 2018: € 0,08 mln (Jaarschijf 2018, p. 19) 	<p>Van Alckmaer heeft gedurende de visitatieperiode de volgende bedragen in leefbaarheid geïnvesteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2015: € 0,06 mln (Jaarrekening 2015, p. 5) 2016: € 0,06 mln (Jaarverslag 2016, p. 55) 2017: € 0,08 mln (Jaarverslag 2017, p. 58) 2018: € 0,21 mln (Jaarverslag 2018, p. 48) <p>De visitatiecommissie heeft twee pluspunten toegekend voor de positieve afwijking tussen de opgave en de daadwerkelijk geïnvesteerde bedragen. Van Alckmaer heeft deze bedragen bovendien vanuit een goede visie gedaan.</p>	8
Beoordeling visitatiecommissie		
Gemiddelde beoordeling		8,0

Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas