

Maatschappelijke visitatie Woningstichting Anna Paulowna

2017 tot en met 2020

Opdrachtgever: Woningstichting Anna Paulowna

Rotterdam, 12 juli 2021



Maatschappelijke visitatie

2017 tot en met 2020

Opdrachtgever:

Woningstichting Anna Paulowna

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Rixt Bos

Frank de Gouw

Rotterdam, 12 juli 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	6
A. Recensie	7
B. Scorekaart	9
C. Samenvatting	10
D. Korte schets van de corporatie	12
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	14
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
1.1 Inleiding	16
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	16
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	16
1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	17
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	18
1.6 Beschrijving van de ambities	26
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	27
2 Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.1 Inleiding	30
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	30
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	30
2.4 Boodschap	36
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	37
3 Presteren naar Vermogen	39
3.1 Inleiding	40
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	40
3.3 Vermogensinzet	40
4 Governance van maatschappelijk presteren	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	44
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	44
4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van toezicht	48
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	50
Deel 3: Bijlagen	54
Bijlage 1: Position Paper	55
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	60
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	61
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	63
Bijlage 6: Bronnenlijst	67
Bijlage 7: Prestatietabel	68

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 toezicht (RvT), 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 toezicht, in overeenstemming met verplichtingen uit methodiek en de herziene Woningwet, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Woningstichting Anna Paulowna heeft Ecorys in 2020 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De voorgaande visitatie, uitgevoerd in 2017, besloeg de periode 2013 tot en met 2016. Voorliggende maatschappelijke visitatie beslaat dan ook de opvolgende jaren 2017 tot en met 2020. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Rixt Bos en Frank de Gouw.

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.

Tabel 1.1: Meetschaal

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 Ben Broxterman voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Betrouwbaar, degelijk en betrokken

Woningstichting Anna Paulowna (WSAP) is een corporatie met ongeveer 1.300 woningen in en rondom de kern Anna Paulowna en in de dorpen Breezand en Van Ewijkcksluis. Om slagvaardiger te zijn heeft Woningstichting Anna Paulowna in 2018 de structuur gewijzigd naar een stichting.

Voorgaande visitatie

De toenmalige Woningbouwvereniging Anna Paulowna is in 2017 gevisiteerd over de jaren 2013 tot en met 2016. De toenmalige visitatiecommissie was van mening dat Woningbouwvereniging Anna Paulowna haar zaakjes goed op orde had. Tijdens die visitatie zijn daarom over het algemeen ruim voldoende scores behaald. De visitatiecommissie gaf de volgende punten ter verbetering mee:

- De hele cyclus van (strategisch) ondernemingsplan naar jaarplannen en daarop sturen en verantwoorden kan scherper. In het koersdocument zijn nauwelijks SMART-geformuleerde doelstellingen opgenomen waardoor moeilijk getoetst kan worden of de corporatie “op koers” ligt. Op een aantal gebieden zijn geen concrete opgaven en ambities geformuleerd.
- Betrek ook de overige stakeholders bij de beleidsvorming en de keuzes die worden gemaakt
- De huidige plannen voor de verduurzaming van het bezit zijn niet ambitieus en voldoen niet aan de sectorale afspraken op dit onderwerp. Hier kan meer prioriteit aan worden toegekend. Hierover wordt op dit moment een interne discussie gevoerd.
- In de regio wordt samengewerkt met verschillende kleinere en grotere corporaties. Deze samenwerking is vooral praktisch ingestoken en wordt afhankelijk van een thema geïnitieerd. Woningbouwvereniging Anna Paulowna kan een strategische visie op deze samenwerking ontwikkelen (Wat, Wanneer, Waarom, Hoe). Hiermee kunnen bezettingsrisico's worden beperkt en professionaliteit worden versterkt.

De huidige visitatiecommissie heeft gemerkt dat de verbeterpunten goed zijn opgepakt. De planning- en control-cyclus is bijvoorbeeld duidelijk beter opgezet waarbij doelen scherper worden geformuleerd. Ook is men duidelijk aan de slag gegaan met het verduurzamen van het bezit en wordt een brede groep van belanghebbenden vanuit een visie bij de corporatie betrokken.

Huidige visitatie

In de door de bestuurder voor deze visitatie geschreven position paper wordt ingegaan op de belangrijkste opgaven en de ontwikkeling van Woningstichting Anna Paulowna. Uit de position paper blijkt dat Woningstichting Anna Paulowna wil staan voor een stabiele sociale woningcorporatie die betaalbare, kwalitatief goede woningen biedt in een prettige leefsituatie. Woningstichting Anna Paulowna is een compacte, sterke organisatie, die de boel goed op orde heeft en die financieel gezond is. De belangrijkste opgaven liggen op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en het faciliteren van langer zelfstandig thuis wonen als onderdeel van de toenemende vergrijzing.

De visitatiecommissie kan zich goed vinden in de bovenstaande omschrijving van Woningstichting Anna Paulowna. De visitatiecommissie heeft Woningstichting Anna Paulowna namelijk leren kennen als een no-nonsense corporatie die vanuit een sterk gevoel van hetgeen juist en noodzakelijk is gewoon de opgaven oppakt. Woningstichting Anna Paulowna is hierdoor een betrouwbare en degelijke partner voor de belanghebbenden in haar omgeving. De corporatie is ook goed op de hoogte van wat er in de omgeving speelt en is, net als veel andere compacte woningcorporaties, goed lokaal verankerd. De visitatiecommissie heeft bovendien vastgesteld dat Woningstichting Anna Paulowna de beschikking heeft over een weliswaar compacte organisatie qua formatie, maar toch gedegen en professioneel zaken oppakt. Hierbij wordt indien nodig goed

de samenwerking met collega-corporaties of andere belanghebbenden gezocht. Ook slim is het indien gewenst inhuren van ontbrekende kennis en ervaring, waardoor gelijk geleerd kan worden van deze inhuur en de organisatie de kennis opneemt.

Op deze wijze kan Woningstichting Anna Paulowna ondanks de 'beperkingen' van een relatief kleine corporatie qua beleidskracht en uitvoering, toch goed het hoofd bieden aan de opgaven en de ontwikkeling daarvan. Dit laatste blijkt bijvoorbeeld uit het tijdig actualiseren van de koers voor de periode 2019 tot en met 2023. Naast de aandacht voor betaalbaarheid en beschikbaarheid heeft Woningstichting Anna Paulowna daarom voldoende oog voor ontwikkelingen die op haar afkomen zoals verduurzaming en vergrijzing. Op dit laatste speelt Woningstichting Anna Paulowna bijvoorbeeld in door steeds meer woningen voor ouderen te realiseren.

Een andere belangrijke opgave waar Woningstichting Anna Paulowna goed op inspeelt is die van beschikbaarheid. Het is door de huidige gespannen woningmarkt in het gehele land echter lastig om geschikte locaties te vinden voor het toevoegen van woningen aan de voorraad. Daarom waardeert de visitatiecommissie het dat Woningstichting Anna Paulowna vasthoudend is bij het benutten van kansen. Zo is er meerdere malen onderhandeld over het voormalig postkantoor en is ook vasthoudendheid getoond bij het veranderen van de bestemming van een stuk bouwgrond.

Door de no-nonsense houding die gericht is op voor belanghebbenden belangrijke zaken, zijn de belanghebbenden over het algemeen erg tevreden over de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna. Dit is een onverdeeld beeld bij de gesproken collega corporaties, huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. Woningstichting Anna Paulowna wordt gezien als een laagdrempelige corporatie die midden in de samenleving staat. Een kritische kanttekening vanuit de huurdersvertegenwoordiging is wel dat de communicatie bij renovatie- en onderhoudsprojecten in bepaalde gevallen wat duidelijker en in een eerder stadium kan plaatsvinden, zodat huurders zich er beter op kunnen voorbereiden. Een ander punt van aandacht is het goed blijven uitdragen van de ontwikkelrichting van de corporatie. Sommige belanghebbenden vragen zich immers af of Woningstichting Anna Paulowna in staat is om de gewaardeerde eigenschappen te behouden en tegelijkertijd het hoofd kan bieden aan de ontwikkelingen die op haar afkomen.

Het gevolg van de no-nonsense mentaliteit is dat er buiten de aandacht voor de kerntaken geen uitschieters zijn in positieve of negatieve zin. De kerntaken worden immers 'gewoon' goed opgepakt omdat dit zo hoort, maar het past ook bij de aard van Woningstichting Anna Paulowna om niet voorop te lopen met experimenteren waarvan de opbrengsten nog niet duidelijk zijn.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie wil Woningstichting Anna Paulowna de volgende punten meegeven voor haar beleidsagenda:

- Communiceer tijdiger met de huurders over ophanden zijnde renovatie- en onderhoudsprojecten
- Draag beter uit waar je over 10 jaar wil staan en wat daarvoor nodig is. Kan Woningstichting Anna Paulowna bijvoorbeeld het door veel belanghebbenden geprezen model van een kleinschalige, laagdrempelige corporatie die midden in de samenleving staat blijven behouden gezien de ontwikkelingen die op haar afkomen?
- Zorg dat de prestatieafspraken meer ingaan op de opgaven die met andere belanghebbenden dan de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging samenhangen

B. Scorekaart

Tabel 1.2: Scorekaart

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

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Woningstichting Anna Paulowna krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1.3: Beoordeling

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 De visitatiecommissie oordeelt dat de woningstichting op passende wijze invulling heeft gegeven aan de prestatieafspraken. Op alle volkshuisvestelijke thema's scoort de woningstichting 'ruim voldoende' tot 'goed'. De woningstichting heeft woningen weten toe te voegen aan de voorraad en heeft stappen gezet in de verduurzaming van het vastgoed. Binnen deze nieuwbouw- en verduurzamingsopgave behoudt de corporatie bovendien sterk aandacht voor de betaalbaarheid. De woningstichting zet zich daarnaast goed in voor verschillende doelgroepen in het werkgebied en probeert deze op passende wijze te huisvesten en/of te ondersteunen.

De gemaakte afspraken met de gemeente en met de huurdersorganisatie zijn goed onderbouwd en passend bij de lokale opgaven. Ook de wederkerigheid is in de afspraken goed geborgd. Aan de hand van jaarlijkse afspraken wordt invulling gegeven aan de meerjarige kaderafspraken, waardoor de uitvoeringsagenda actueel blijft en ontwikkelingen worden meegenomen. Aandachtspunt is nog de concrete uitwerking van de afspraken.

Woningstichting Anna Paulowna is door de sterke lokale verankering goed op de hoogte van de lokale opgaven, heeft belangrijke ontwikkelingen in kaart gebracht en weet deze te vertalen naar concrete ambities op alle relevante volkshuisvestelijke thema's. Met name op gebied van beschikbaarheid, duurzaamheid en (kwetsbare) doelgroepen is de woningstichting ambitieus.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,8 De belanghebbenden van Woningstichting Anna Paulowna zijn over de gehele breedte erg tevreden over zowel de inzet op de volkshuisvestelijke prestaties van de woningstichting als de samenwerking met de corporatie. Op volkshuisvestelijk gebied wordt de inzet over de verschillende thema's voornamelijk als goed bestempeld. Hierbij wordt door belanghebbenden onder meer aangegeven dat de corporatie zich stevig inzet voor de verschillende doelgroepen in het werkgebied en oog heeft voor de samenleving en de leefbaarheid. Ten aanzien van het vastgoed wordt aangegeven dat de woningstichting zich inzet om woningen op te leveren, doorstroming te bevorderen en op het gebied van duurzaamheid stappen aan het zetten is.

De cijfermatige beoordelingen op gebied van zowel de relatie en communicatie als de invloed op het beleid vallen in positieve zin op. Deze worden beide door alle belanghebbenden als zijnde goed beoordeeld. De woningstichting is benaderbaar, constructief en werkt met een open houding. Ook is de betrokkenheid hoog en verloopt de samenwerking goed. Met het oog op de toekomst wordt door bepaalde partijen aangegeven dat de samenwerking op strategisch vlak kan worden versterkt.

De aangesloten partijen zijn daarnaast tevreden over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken en geven aan dat dit steeds beter verloopt. De partijen geven daarnaast aan dat

de kwaliteit van de prestatieafspraken steeds wordt verbeterd en dat met name op gebied van het SMART formuleren stappen zijn gezet. De afspraken worden daarmee concreter en duidelijker. In het proces heerst daarnaast tevredenheid over de wederkerigheid bij de verdeling van taken en te leveren input.

Presteren naar Vermogen

8,0

Woningstichting Anna Paulowna scoort goed op het onderdeel Presteren naar vermogen. De corporatie betreft bij haar vermogensinzet de strategische doelen en opgaven goed en kan hierdoor ook goed toelichten waarom zij bepaalde keuzen maakt.

Deze keuzen worden bovendien in nauwe samenspraak met medewerkers en op basis van detailinzicht in het bezit en de opgave gemaakt. In de Aedes-benchmark scoort Anna Paulowna goed op het gebied van kosten. Er zijn geen opmerkingen gemaakt door de toezichthouders over de financiële continuïteit van Anna Paulowna. De woningstichting heeft een solide financiële positie, waarbij de extra bestedingsruimte de komende jaren zal worden ingezet voor investeringen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,7

Woningstichting Anna Paulowna scoort ruim voldoende ten aanzien van de governance van het maatschappelijk presteren. De strategievorming is goed op orde, door het tijdig en goed onderbouw actualiseren van het ondernemingsplan, en de meetbare

doorvertaling in jaarplannen, waarmee de uitwerking in praktijk is geborgd. Daarnaast zijn de eigen mogelijkheden en lokale context op goede wijze geborgd. De prestatiebesturing wordt beoordeeld met een ruim voldoende, op basis van het duidelijk volgbare en toegepaste monitoringssysteem, en de wijze waarop is bijgestuurd in de visitatieperiode. Ontwikkelruimte zit nog in een integraal inzicht in de voortgang van prestaties, ook op detailniveau.

De Raad van Toezicht is goed betrokken in de strategie- en besluitvormingsprocessen van de woningstichting en de inhoud van de prestatieafspraken. De RvT heeft een duidelijke visie op haar maatschappelijke oriëntatie en laat duidelijk zien dat zij oog heeft voor de belangen van de huurders en andere belanghebbenden. Ook maakt men dit in de praktijk waar door bij de besluitvorming de maatschappelijke aspecten duidelijk mee te nemen en op elkaar af te wegen. De RvT is op passende wijze betrokken in het lokale netwerk en is goed op de hoogte van de opgaven en de ontwikkeling daarin. Verder onderhoudt de RvT contacten met belanghebbenden en bezoekt af en toe individuele huurders om uit eerste hand op de hoogte blijven van de zaken die leven.

Ten aanzien van de externe legitimering scoort Woningstichting Anna Paulowna goed. De woningstichting heeft een duidelijke koppeling gemaakt tussen de strategie en de visie op belanghebbendenmanagement. Daarnaast worden de belanghebbenden op constructieve en goede wijze betrokken in reguliere processen of op project of incidentniveau. Dit beeld wordt ook bevestigd door de gevoerde gesprekken met belanghebbenden. De openbare verantwoording wordt beoordeeld als ruim voldoende. De verantwoordingsinformatie is volledig en toegankelijk uitgewerkt. Ontwikkelruimte zit nog in het expliciteren van de koppeling tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties in de uitingen.

D. Korte schets van de corporatie

Woningstichting Anna Paulowna is een corporatie met een lange geschiedenis die teruggaat tot begin voorgaande eeuw. De woningstichting heeft in deze periode 99 jaar lang bestaan als woningbouwvereniging. In 2018 is om slagvaardiger te kunnen opereren de structuur gewijzigd naar een stichting, waarna tevens een nieuw koersplan is vastgesteld en het strategische voorraadbeleid is geactualiseerd. Op 6 juni 2019 is het 100 jarig bestaan van de corporatie gevierd.

Werkgebied

De woningstichting is uitsluitend werkzaam in de gemeente Hollands-Kroon. De gemeente Hollands-Kroon is gelegen in de Kop van Noord-Holland. De grote kernen Anna Paulowna, Nieuwe Niedorp/ Winkel, Hippolytushoef en Wieringerwerf hebben een centrale functie in de gemeente.

De woningstichting heeft uitsluitend bezit in en rondom de kern Anna Paulowna en in de dorpen Breezand en Van Ewijkcksluis. Dit betekent dat in de gemeente Hollands-Kroon meerdere woningcorporaties actief zijn. Dit betreft de corporaties WoonCompagnie en Beter Wonen.



Afbeelding 1.1: gemeente Hollands-Kroon en werkgebied Woningstichting Anna Paulowna.

Woningbezit

Anno 2021 omvat het woningbezit van de woningstichting zo'n 1.400 woningen en garages. Deze woningen betreffen voornamelijk eengezinswoningen, seniorenwoningen en woningen voor één- en twee-persoonshuishoudens. Dit is in onderstaande tabel goed zichtbaar.

Tabel 1.4: Woningbezit

Type woningen	Woningstichting Anna	
	Paulowna	Landelijk
Eengezinswoningen	70,6%	40,4%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	17,8%	25,5%
Meergezinsetagebouw met lift	11,5%	14,9%
Hoogbouw	-	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	-	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2019), Woningstichting Anna Paulowna, Aedes

Organisatiestructuur

Woningstichting Anna Paulowna wordt bestuurd door één directeur-bestuurder. Deze directeur-bestuurder wordt ondersteund door de managers van de afdelingen Wonen (verdeeld over Woondiensten en Vastgoed & Beheer) en Financiën en de controller. Het personeelsbestand bedraagt in totaal 11,0 Fte. Het primaire proces is hierbij ondergebracht bij de afdeling Wonen. Deze afdeling verzorgt vrijwel alle klantcontacten. De andere afdelingen ondersteunen het primaire proces.

Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de Raad van Toezicht (RvT). Zij houdt toezicht op het gevoerde beleid en toetst besluiten vanuit de organisatie. De RvT wordt eind 2020 gevormd door 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 Woningstichting Anna Paulowna 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). In navolging op de beoordeling van de feitelijke prestatie geeft de visitatiecommissie een beschouwing over het proces tot het komen van de prestatieafspraken en over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Tot slot beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de corporatie aansluiten op de lokale opgaven.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Beschikbaarheid

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningstichting Anna Paulowna heeft voor de periode 2017 tot en met 2020 jaarlijkse prestatieafspraken opgesteld met gemeente Hollands Kroon en Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna. Daarnaast zijn meerjarige prestatieafspraken opgesteld voor de periode van 2016 – 2021 met Woningstichting Anna Paulowna, WoonCompagnie, Woningbouwvereniging Beter Wonen, de gemeente Hollands Kroon en betrokken huurdersverenigingen. De rijksprioriteiten volkshuisvesting zijn bij het opstellen van de prestatieafspraken meegenomen en komen daardoor op diverse plaatsen terug.

Kaderafspraken 2016 – 2020

De gemeente Hollands Kroon, de woningcorporaties WoonCompagnie, Beter Wonen, Woningstichting Anna Paulowna en de Huurdersorganisaties, vertegenwoordigd door de Huurderskoepel, delen ambities op het terrein van wonen. Om deze ambities gezamenlijk vorm te geven zijn voor de periode 2016 – 2020 gezamenlijke kaderafspraken opgesteld. Volgens de partijen ligt een goede samenwerking hieraan ten grondslag, die tot stand is gekomen door de volgende doelen na te streven:

- Het borgen van het koersdocument Wonen en het Regionaal Kwalitatief Woningbouwprogramma Kop van Noord-Holland en het richting geven aan de uitvoering die hiertoe behoort;
- Het efficiënt aanpakken van de gedeelde volkshuisvestelijke opgaven;
- Het afstemmen van en begrip kweken voor elkaars beleid en agenda;
- Een breder politiek draagvlak creëren voor de prestaties van woningcorporaties;
- Draagvlak creëren onder alle betrokken partijen voor het volkshuisvestingsbeleid in Hollands Kroon.

De partijen hebben in dat kader inhoudelijke afspraken gemaakt af op gebied van samenwerking, voorraadontwikkeling (betaalbaarheid, beschikbaarheid en omvang van de voorraad), duurzaamheid, wonen en zorg, leefbaarheid en bijzondere doelgroepen.

Jaarafspraken

De jaarafspraken zijn gebaseerd op de jaarlijkse biedingen van de woningcorporatie. In deze jaarafspraken worden de prestatieafspraken uit het kaderdocument concreet vormgegeven voor dat betreffende jaar. Deze jaarlijkse afspraken zijn voor 2017, 2018, 2019 en 2020 opgesteld.

Deze jaarafspraken schrijven voort dat de woningstichting ieder derde kwartaal aan de gemeente een meerjarig overzicht levert van de voorgenomen werkzaamheden. Dit bevat in ieder geval:

- Voornemens rond nieuwbouw en gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad;
- Voornemens tot verkoop op projectniveau;
- Huisvesting van specifieke doelgroepen;
- De kwaliteit en duurzaamheid van woningen;
- Voorgenomen investeringen in leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed;
- Prestaties op het gebied van de samenwerking tussen sociale wijk- en buurtteams.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie is op basis van de documentatie van mening dat de prestatieafspraken van Woningstichting Anna Paulowna, de gemeente Hollands Kroon en Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna onderbouwd en compleet zijn. De gezamenlijke kaderafspraken en jaarlijkse afspraken raken alle voornaamste volkshuisvestelijke thema's en bieden daarmee goed inzicht in het uitvoeringsprogramma van de verschillende partijen. In bovenstaande paragraaf zijn deze thema's of aandachtspunten beschreven.

De gemaakte kaderafspraken zijn daarnaast goed onderbouwd aan de hand van de lokale context en overige beleidsdocumenten. Zo dienen het koersdocument Wonen en het Regionaal Kwalitatief Woningbouwprogramma Kop van Noord-Holland als fundament voor de afspraken. Ook worden de afspraken uit het kaderdocument voorzien van een toelichting over de lokale context en/ of situatie. Hiermee wordt duidelijk welk doel een afspraak dient. Dit doel is vervolgens expliciet bij elke afspraak benoemd.

De jaarafspraken zorgen vervolgens voor een concretisering van de kaderafspraken. Hiermee wordt duidelijk welke concrete activiteiten de Woningstichting voor dat betreffende jaar gaat uitvoeren. Doordat deze afspraken jaarlijks worden herzien en eventueel worden aangepast of aangevuld blijven de afspraken ook actueel en passend bij de opgaven. Het SMART en concreet maken van de prestatieafspraken kan nog wel worden geoptimaliseerd. Dit onderkennen de betrokkenen zelf en zien dit als een leerpunt van het doorlopen proces de afgelopen jaren.

De wederkerigheid is geborgd in zowel de kaderafspraken als in de jaarlijkse prestatieafspraken. In beide documenten wordt duidelijk welke partij verantwoordelijk is voor bepaalde afspraken en wordt onderscheid gemaakt tussen gemeente, corporaties en huurders, waarbij het ook mogelijk is dat verschillende partijen een afspraak oppakken.

Bij het opstellen van de nieuwe afspraken bepalen de partijen de stand van zaken betreffende de voorgaande afspraken. Hierbij wordt geëvalueerd wat gerealiseerd is en wat nog niet. Aan de hand van onder meer deze input worden de volgende afspraken opgesteld. Dergelijke evaluaties worden door de partijen echter nog niet specifiek vastgelegd. Bij het opstellen van de afspraken is daarnaast nog geen sprake geweest van directe betrokkenheid van zorg- en welzijnsorganisaties. De partijen hebben echter wel de intentie dit in de nabije toekomst op te gaan pakken. Zo is onder meer gestart met een zorginventarisatie en vastgoedplanning waar zorgpartijen bij worden betrokken.



Foto 1: Aangenaam besparen aanpak in uitvoering

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Woningstichting Anna Paulowna worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Hollands Kroon. De Rijksprioriteiten zijn op diverse plaatsten in de prestatieafspraken verwerkt. Onder meer bij de thema's die gaan over betaalbaarheid, duurzaamheid en doelgroepen.

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

De visitatiecommissie heeft per opgave een geheel punt toegekend, het middelen van de cijfers per opgave resulteert in een cijfer per thema op een decimaal nauwkeurig. Bij het toekennen van cijfers is de in visitatiemethodiek 6.0 beschreven werkwijze gehanteerd. Deze methodiek werkt met een zogenoemd ijkpunt voor een voldoende dat is bepaald op een 6 en plus- of minpunten. Voldoen aan het ijkpunt betekent dat er in belangrijke mate aan de prestatieafspraken afspraken is voldaan. Daarbovenop kan de corporatie een of meer pluspunten toegekend krijgen die zich in een hoger cijfer vertalen. Het cijfer 7 wordt toegekend als de corporatie volledig aan de afspraken heeft voldaan. Pluspunten kunnen ook worden toegekend als er sprake is van anderszins bijzondere omstandigheden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het positief handelen in het kader van het bevorderen van het bereiken van de maatschappelijke doelen of het bedenken van creatieve oplossingen. Bij het niet voldoen aan het ijkpunt volgt in principe een onvoldoende. Ook kunnen minpunten worden toegekend naarmate de afwijking van de realisatie ten opzichte van de afspraak groter is. De minpunten kunnen tot lagere cijfers leiden.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,7

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van betaalbaarheid goed heeft gepresteerd. De woningstichting heeft zich goed ingezet voor de betaalbaarheid van woningen voor de doelgroep door een groot deel van de woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens te houden, en hierbij ook

maatwerk toegepast, bijvoorbeeld middels het tweehurenbeleid voor senioren. Daarnaast heeft Woningstichting Anna Paulowna jaarlijks een gematigde huurverhoging doorgevoerd en ook hierbij maatwerk toegepast voor huurders die dit nodig hadden. Bovendien is conform opgave ingezet op een gezamenlijke aanpak voor vroegsignalering van betalingsproblematiek.

Woningstichting Anna Paulowna heeft zich ingezet voor een betaalbare woningvoorraad

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties in Hollands Kroon in het kader van betaalbaarheid gezamenlijk ernaar streven om ten minste 90% van de woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 678,66) te houden en ten minste 80% onder de eerste aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 633,25).

Woningstichting Anna Paulowna heeft zich nadrukkelijk ingezet om haar woningvoorraad betaalbaar te houden. De collectieve afspraken worden ruimschoots overtroffen. Dit is bovendien het gevolg van een beleid gericht op het rond de 98% van de voorraad onder de tweede aftoppingsgrens hebben. Door deze prestatie heeft Woningstichting Anna Paulowna een significant gedeelte van de voorraad bereikbaar weten te houden voor de doelgroep.

Tabel 1.2: Bereikbare voorraad van Woningstichting Anne Paulowna.

Jaar	Voorraad beneden de tweede aftoppingsgrens
2017	98,0%
2018	97,9%
2019	98,4%
2020	98,5%

Voor specifiek de oudere woningzoekenden is in het kader van deze opgave nog relevant dat passend toewijzen een probleem oplevert in het woningbezit van Woningstichting Anna Paulowna, omdat er te weinig geschikte woningen zijn en de huurprijzen van de 'comfortabele' woningcomplexen (Vreedenhoff en Rietgorslaan) voor ouderen de afgelopen jaren bij mutatie opgetrokken zijn tot boven de tweede aftoppingsgrens. Hierdoor konden nieuwe huurders met recht op huurtoeslag deze woningen niet meer huren. In deze complexen komen dan nog uitsluitend nieuwe huurders met een inkomen tot boven de huurtoeslaggrens. Woningzoekende senioren met een lager inkomen komen daardoor in een lastige situatie. De woningstichting heeft daarop voor deze schaarse seniorenwoningen een twee hurenbeleid gevoerd en de huurprijs minder hoog opgetrokken, tot een maximum van de eerste aftoppingsgrens. Ook bij verhuur van de in 2019 opgeleverde levensloopbestendige woningen aan de Smidsweg in Anna Paulowna heeft de woningstichting het tweehurenbeleid toegepast, zodat het voor alleenstaanden met een laag inkomen mogelijk is om daar met huurtoeslag te wonen.

Wegens het ruimschoots overtreffen van de opgave, door een gericht en goed uitgevoerd beleid zijn twee pluspunten toegekend.

Woningstichting Anna Paulowna matigt de huurverhoging

Woningstichting Anna Paulowna heeft gedurende de visitatieperiode de opgave gekend om een jaarlijks een gematigde huurverhoging door te voeren en de huurverhoging niet inkomensafhankelijk te verhogen.

Jaarlijks heeft Woningstichting Anna Paulowna de huren conform afspraken gematigd verhoogd. Om invulling te geven aan deze opgaven zijn in 2017 de huurprijzen verhoogd van 0% tot 2,5% en in 2018 van 0% tot 3,9%. Nog niet geharmoniseerde huren werden verhoogd met maximaal 2,5% in 2017 en maximaal 3,9% in 2018. Het streefhuurbeleid vanaf 2019 schrijft voor dat huren met

huurprijs boven de streefhuur tot € 50 onder de streefhuurprijs 0% verhoging krijgen. Tussen de € 50 en € 100 onder de streefhuur wordt 1,57% gerekend en boven de € 100 4,1%. In 2020 zijn de huren met gemiddeld 2,1% verhoogd. In de prestatietabel in bijlage 7 is eveneens de gemiddelde huursom aanpassing en de inflatie over de gevisiteerde jaren toegelicht.

De woningstichting heeft hiermee volledig invulling gegeven aan de opgave en heeft een gematigd huurbeleid gevoerd, waarbij bepaalde huurders zijn ontzien van huurverhoging in bepaalde jaren.

Het huurbeleid heeft ervoor gezorgd dat de huren van Woningstichting Anna Paulowna bovendien zeer laag zijn in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Woningstichting Anna Paulowna neemt hiertoe ook verschillende maatregelen, zoals het voeren van een tweehurenbeleid, het doorvoeren van verduurzamingsmaatregelen in het kader van 'aangenaam besparen' (zie ook duurzaamheid), en het doorvoeren van kleine aanpassingen zonder huurverhogingen. Het is daarom extra knap geen of slechts beperkt huurverhoging door te voeren bij een al lage huur. Voor deze prestatie zijn twee pluspunten toegekend.

Woningstichting Anna Paulowna zet zich in voor het voorkomen van betalingsachterstanden

Gedurende de visitatieperiode heeft Woningstichting Anna Paulowna de opgave gekend om samen met de gemeente en andere woningcorporaties ten aanzien van schuldhulpverlening een nieuwe, eenduidige aanpak op te zetten. Het doel daarvan is om een preventieve aanpak te creëren waar schuldenproblematiek wordt aangepakt.

De gemeente Hollands Kroon en de drie woningcorporaties (Wooncompagnie, Woningbouwvereniging Beter Wonen en Woningstichting Anna Paulowna) hebben voldaan aan deze opgave en hebben in 2018 het convenant 'vroegsignalering' opgesteld. Dit convenant heeft betrekking op het vroegtijdig huurachterstanden signaleren, het ondersteunen van inwoners bij het oplossen van deze achterstanden en het aanbieden van overige noodzakelijke hulpverlening. De intentie is om daarmee huurachterstanden te voorkomen, het aantal mensen met huurachterstanden te verkleinen en vroegtijdig mensen met financiële problemen in het vizier te krijgen.



Foto 2: Project aangenaam besparen gerealiseerd

Op basis van de nieuw vastgestelde aanpak en afspraken, worden bij vroegsignaleren huurders proactief benaderd op basis van signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. De woningstichting probeert het aantal ontruimingens wegens huurschuld te voorkomen en hier actief beleid op te voeren. Zo wordt bij het niet nakomen van de huurbetaling veelal direct actie ondernomen om in ieder geval in contact te komen met de betrokken huurders. Wanneer de woningstichting de indruk heeft dat het betalen van de huur een terugkerend probleem blijft, wordt uitsluitend akkoord gegaan met een afgelasting van de ontruiming op voorwaarde dat de huurder instemt met de aanstelling van een financieel bewindvoerder. In de visitatieperiode heeft slechts één uitzetting plaatsgevonden op basis van huurschuld.

Wegens corona is het daarnaast voor bepaalde huurders lastiger geworden om de huur te kunnen bekostigen. Woningstichting Anna Paulowna denkt mee met haar huurders, legt contact en zoekt naar oplossingen. Hierbij wordt samengewerkt met de gemeente om tot gewenste resultaten te komen

De woningstichting heeft volledig invulling gegeven aan de opgave om zich in te zetten tegen betalingsachterstanden en heeft het aantal ontruimingens gereduceerd. Hiervoor is een pluspunt

toegekend. Aandachtspunt is het feit dat de gemiddelde huurachterstand van 2017 tot en met 2020 nauwelijks is gedaald.

1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van beschikbaarheid goed heeft gepresteerd. De woningstichting is erin geslaagd om nieuwbouwprojecten op te leveren en heeft daarnaast de nodige projecten in ontwikkeling en goed geanticipeerd op de veranderende opgave. De corporatie heeft daarnaast beperkt woningen uit het bezit verkocht en heeft hierdoor voldaan aan de gestelde opgaven.

Woningstichting Anna Paulowna heeft aan nieuwbouwprojecten gewerkt en ook nieuwbouwwoningen opgeleverd

Woningstichting Anna Paulowna heeft gedurende de visitatieperiode een veranderende opgave gekend, waarbij de nieuwbouwoopgave is toegenomen. Concreet is dit vertaald in de prestatieafspraken, waarin afspraken zijn gemaakt over de nieuwbouwprojecten van de woningstichting.

Tabel 1.3: Opgeleverde nieuwbouw door de woningstichting.

Jaar	Opgeleverde nieuwbouwwoningen
2017	21 woningen Breezand
2018	0 woningen
2019	12 woningen Smidsweg
2020	0 woningen

Woningstichting Anna Paulowna heeft conform de gemaakte afspraken in totaal 33 nieuwbouwwoningen opgeleverd en ook verschillende nieuwbouwprojecten voorbereid:

- Onderzoek naar de mogelijkheden voor sloop-nieuwbouw van de oude basisschool De Meerpaal in Anna Paulowna naar 30 appartementen. Woningstichting Anna Paulowna heeft een principeverzoek ingediend in 2020, en is nog in afwachting van de reactie van de gemeente. De planontwikkeling vindt plaats;
- Ontwikkeling van een woongebouw met 24 appartementen op locatie Molenvaart. De plannen zijn door de woningstichting in 2019 aan de gemeente gepresenteerd. Er is een principeverzoek door Woningstichting Anna Paulowna ingediend bij de gemeente;
- De woningstichting heeft na vele jaren een leegstaand voormalig postkantoor gekocht, welke grotendeels is omringd door het woningbezit van Woningstichting Anna Paulowna. Het plan is om over te gaan op sloop van het gebouw en nieuwbouw van 12 appartementen. De planvoorbereiding is gaande, en de start van de bouw wordt verwacht in 2021.

Daarnaast heeft Woningstichting Anna Paulowna in het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) vastgesteld dat tussen 2019 en 2025 circa 70 woningen moeten worden toegevoegd, waarvan het merendeel voor 2025 gerealiseerd is. Het toe te voegen type woningen betreft voornamelijk levensloopbestendige (senioren)woningen en kleine eengezinswoningen.

De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het feit dat Woningstichting Anna Paulowna de woningen in de prestatieafspraken zijn genoemd heeft opgeleverd, en woningen heeft voorbereid. Woningstichting Anna Paulowna levert een belangrijke bijdrage en heeft de inzet gedurende de visitatieperiode ook goed aangepast aan de veranderende opgave.



Foto 3: Project sloop/nieuwbouw Smidsweg

Woningstichting Anna Paulowna heeft woningen verkocht

Woningstichting Anna Paulowna heeft in de prestatieafspraken aangegeven hoeveel woningen zij verwacht te verkopen. Gedurende de visitatieperiode heeft de woningstichting uiteindelijk beperkt woningen uit het bezit verkocht. Het gaat om 14 woningen waarbij forse investeringen nodig waren. De opbrengsten worden gebruikt om toe te werken naar een meer evenwichtig woningbezit. De visitatiecommissie constateert dat volledig is voldaan aan de gemaakte afspraken, waarvoor een pluspunt is toegekend.

1.5.3 *Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid*

7,5

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid goed heeft gepresteerd. De woningstichting heeft aan de hand van het ‘aangenaam besparen’ de woningvoorraad weten te renoveren en te verduurzamen zonder daarbij de betaalbaarheid uit het oog te verliezen.

Woningstichting Anna Paulowna renoveert de woningvoorraad en werkt aan ‘aangenaam besparen’

Om de woningvoorraad te verduurzamen en in kwaliteit te verbeteren heeft Woningstichting Anna Paulowna gedurende de visitatieperiode afspraken gemaakt over het aantal renovatieprojecten.

Woningstichting Anna Paulowna heeft in het kader van de betaalbaarheid voor de komende 25 jaar en verduurzaming van de woningvoorraad, verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd onder de projectnaam ‘aangenaam besparen’. De corporatie pakt bij deze woningen de schil in (gevel-, vloer- en dakisolatie) en past tevens de ventilatie van de woningen aan. Het beleidsmatige uitgangspunt van de corporatie is dat de theoretische besparing voor 65% wordt doorgerekend in de huur, waarmee huurders in theorie voor 35% in de woonlasten profiteren van deze aanpak. Daarbij kunnen huurders tegelijkertijd kiezen voor de aanleg van PV-panelen.

Gedurende de visitatieperiode zijn onder het mom van ‘aangenaam besparen’ in totaal 282 woningen gerenoveerd. Dit zijn meer woningen dan in de afspraken opgenomen (279 woningen). De gerenoveerde woningen hebben labelsprongen gemaakt naar een B, A of A+ label. De woningstichting heeft daarnaast gewerkt aan het verlengen van de levensduur van woningen. In 2019 heeft de corporatie aan de hand van groot onderhoud en verduurzaming de levensduur van 14 woningen verlengd. De woningen zijn hierbij van een E of F label naar een A-label gegaan. In 2021 worden er 119 woningen verduurzaamd, waarvan de voorbereidingswerkzaamheden in 2020 zijn opgestart.

De woningstichting heeft voldaan aan de in de prestatieafspraken afgesproken aantallen. Daarnaast heeft men ook extra inspanningen verricht om de financiële draagkracht voor de huurders nauwlettend in het oog te houden en aanpassingen waar nodig door te voeren. Voor deze inzet worden twee pluspunten toegekend.

Woningstichting Anna Paulowna verlaagt de energie-index van de woningvoorraad

In het kader van een energie neutrale voorraad heeft Woningstichting Anna Paulowna vanuit het strategische voorraadbeleid de opgave om minimaal label B (energie-index van 1,2 – 1,4) te behalen voor de gehele voorraad in 2024. Daarnaast werkt men vanuit dit beleid aan het zetten van no-regret stappen richting een CO2 neutrale en gasloze voorraad in 2050.

Woningstichting Anna Paulowna is goed op weg om de eigen verduurzamingambities volgend uit het strategisch voorraadbeleidsplan, te realiseren. De energie-index is aan het dalen, waarbij het realistisch is dat Woningstichting Anna Paulowna aan de doelstellingen gaat voldoen in 2024.

Tabel 1.4: Energetisch status van de woningvoorraad van de woningstichting.

Jaar	Energie-index	Energielabel B of beter
2017	-	25%
2018	-	30,4%
2019	1,55	45,2%
2020	1,52*	51,1%*

* in deze cijfers zijn nog niet de 90 woningen meegenomen die in 2020 naar label A zijn gebracht. Deze worden in 2021 pas opnieuw in de energie-indexberekening meegenomen. Het aandeel woningen met een B label of hoger wordt hiermee ongeveer 58%.

Ook heeft Woningstichting Anna Paulowna de afgelopen periode ondersteunend beleid opgesteld om aan de opgaven te gaan voldoen de komende periode. Met ingang van 2018 is bijvoorbeeld een nieuw energiebeleidsplan voor de periode 2018 t/m 2023 van kracht. Het plan omvat onder meer de volgende punten:

- Het woningbezit, waar geen sloop- en/of verkoopplannen voor bestaan, naar label B brengen;
- Het niet doen van dure uitgaven aan beperkte nom-woningen. wanneer hier mogelijkheden voor worden gezien binnen redelijk budget is het wel te overwegen;
- Stappen zetten (no-regret) ten behoeve van het tijdig verkrijgen van een gasloze- en CO₂ neutrale voorraad in 2050;
- Zonnepanelen aanbieden aan zittende huurders en bij mutatie zonnepanelen aanleggen
- Nieuwbouw gasloos uitvoeren;
- Vanaf eind 2020 wordt bij mutatie van woningen elektrisch koken aangebracht.

De woningstichting heeft daarnaast een Routekaart CO₂-neutraal 2050 opgesteld. Deze Routekaart is een eerste aanzet om inzichtelijk te maken hoe de corporatie de voorraad CO₂-neutraal kan maken voor 2050, ook financieel. Met de aanpak 'aangenaam besparen' maakt de woningstichting een eerste aanzet tot een CO₂ neutrale voorraad.

De woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode de voorraad weten te verduurzamen en het woningbezit met een groen energielabel (label B of beter) laten stijgen, waarbij diverse energetische maatregelen zijn toegepast. Ten aanzien van de gemiddelde energie-index is door de woningstichting de juiste weg ingeslagen en worden stappen gezet, maar men voldoet bijvoorbeeld niet aan de landelijke afspraak die label B per 1 januari 2021 als norm heeft. Het afwijken van deze afspraak is echter vooral ontstaan in de voorgaande visitatieperiode. In de huidige visitatieperiode heeft Woningstichting Anna Paulowna goed ingezet op verduurzaming en het verlagen van de energie-index. De visitatiecommissie geeft daarom toch een pluspunt voor de geleverde inspanningen in de verduurzaming en het uitwerken van beleid op dit onderwerp. Wel moet Woningstichting Anna Paulowna de gemaakte stappen doorzetten de komende jaren, om de doelstellingen te bereiken

1.5.4 Thema 4: Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen

7,5 De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen goed heeft gepresteerd. De woningstichting zet zich aan de hand van verschillende initiatieven en activiteiten in voor het faciliteren en/ of ondersteunen van diverse (bijzondere) doelgroepen in het werkgebied. Zo wordt er aandacht besteed aan jongeren, ouderen en kwetsbaren. Daarnaast

heeft de woningstichting voldaan aan de taakstelling omtrent het huisvesten van statushouders en wordt deze doelgroep begeleid om ze goed te laten landen in de wijk.

Woningstichting Anna Paulowna zet zich in voor bijzondere doelgroepen

De woningstichting heeft ten aanzien van oudere en kwetsbare groepen gedurende de visitatieperiode de opgave deze te ondersteunen en te faciliteren door onder meer de levensloopbestendige voorraad uit te breiden en woningen voor haar bewoners toegankelijker te maken. Om invulling te geven aan deze opgave heeft de woningstichting gedurende de visitatieperiode diverse activiteiten uitgevoerd en/of gefaciliteerd ten behoeve van oudere- of kwetsbare doelgroepen. Deze activiteiten omvatten:



Foto 4: Seniorencomplex Vredenhof met wijksteunpunt Keijzershof

- De woningstichting heeft in het wijksteunpunt Keijzershoff een contract met Woonzorggroep Samen die het steunpunt onderverhuurd aan WonenPlusWelzijn. Dit steunpunt is bestemd voor ouderen en maakt onderdeel uit van een complex van 60 seniorenwoningen, Vredenhoff. Vanuit het wijksteunpunt wordt dag verzorging en dagbesteding aangeboden. Vanaf 2019 wordt het steunpunt verhuurd aan Wonen Plus Welzijn. In 2020 is intensief overleg gevoerd met WonenPlusWelzijn en de gemeente, doordat subsidies vervielen. Hierdoor zijn nieuwe afspraken gemaakt over het huurbeleid, financiële bijdragen en exploitatie.
- Ook in het complex aan het Pastoor Verhoeffpark in Breezand wordt een wijksteunpunt op locatie Carrousel verhuurd aan Wonen Plus Welzijn. In het verleden heeft de woningstichting woningen in het complex aan het Pastoor Verhoeffpark gerenoveerd en energetisch verbeterd.
- De woningstichting heeft voor de ouderen in het werkgebied in de kern Kleine Sluis bijna 180 woningen die primair bestemd zijn voor toewijzing aan ouderen. Daarvan zijn 112 appartementen nabij voorzieningen gelegen.
- De woningstichting verhuurt circa 32 eenpersoon- of eengezinswoningen aan verstandelijk beperkte personen die ook begeleiding ontvangen van De Waerden.
- Sloop/nieuwbouw aan de Smidsweg van 18 eengezinswoningen naar 12 levensloopbestendige, energie neutrale woningen.
- Het labelen van 92 jongerenwoningen met een huurovereenkomst van vijf jaar. Deze woningen hebben een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens, zodat de jongeren in aanmerking komen voor huurtoeslag. Jongeren worden hierbij begeleid om uiteindelijk door te kunnen groeien naar een andere woning. De begeleiding richt zich onder meer op gedrag.
- In Breezand verhuurt de Woningstichting 14 woningen aan zorgorganisatie 's Heerenloo.

De woningstichting heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en heeft verschillende (kwetsbare) doelgroepen weten te faciliteren en/ of ondersteunen. Hier is een pluspunt voor toegekend.

Woningstichting Anna Paulowna huisvest statushouders

De drie corporaties die werkzaam zijn in de gemeente Hollands Kroon (Wooncompagnie, Beter Wonen en Woningstichting Anna Paulowna) hebben afgesproken in gezamenlijk overleg de aan de gemeente opgelegde taakstelling te realiseren. De drie corporaties hebben gedurende de visitatieperiode dan ook onderstaande taakstelling gekend en statushouders gehuisvest:

Tabel 1.5: Taakstelling en gehuisveste statushouders.

Jaar	Gemeentelijke taakstelling	Gehuisvest
2017	64 statushouders	109 statushouders
2018	67 statushouders	46 statushouders

Jaar	Gemeentelijke taakstelling	Gehuisvest
2019	34 statushouders	31 statushouders
2020	39 statushouders (+6 achterstand van 2019).	41 statushouders
Totaal	194	227

Ten aanzien van de taakstelling wordt 2020 afgesloten met een voorstand van twee gehuisveste statushouders. Samen met de gemeente en vluchtelingenwerk vindt er structureel overleg plaats om ervoor te zorgen dat de statushouders goed begeleid worden en landen in de wijk. Problemen worden hierbij aangepakt en mogelijk voorkomen.

Wegens het volledig voldoen aan de opgave, de positieve afwijking en de aandacht aan de begeleiding worden twee pluspunten toegekend.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De woningstichting heeft aan de hand van diverse sociale als fysieke activiteiten de leefbaarheid in het werkgebied verbeterd of gewaarborgd. Hierbij is op sociaal vlak onder meer aandacht geweest voor buurtbemiddeling, het beperken van overlast en het faciliteren van het gebruik van de diensten van een welzijnsorganisatie. Op fysiek gebied zijn achteruitgangen aangepakt en wordt een Repair Café georganiseerd.

Woningstichting Anna Paulowna zet zich in voor de leefbaarheid in het werkgebied

De woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode de opgave om leefbaarheidsinitiatieven in de kernen te ondersteunen en heeft daarnaast de opgave om leefomgeving kwalitatief op orde te houden door onder meer de aanpak van achterpaden. Om invulling te geven aan deze opgave zijn gedurende de visitatieperiode de volgende activiteiten opgezet of gefaciliteerd:

- **Wonen Plus Welzijn**

Wonen Plus Welzijn is een brede welzijnsorganisatie voor ouderenwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg, begeleiding en diverse andere projecten in de Kop van Noord-Holland. Wonen Plus Welzijn biedt uiteenlopende diensten aan waardoor mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Woningstichting Anna Paulowna draagt hier financieel aan bij. De huurders van de woningstichting kunnen, met korting op de abonnementskosten, gebruik maken van de diensten van Wonen Plus Welzijn. Deze korting wordt door de woningstichting betaald.

- **Repair Café**

De corporatie faciliteert een ruimte en coördineert het Repair Café. Een vast team van vrijwilligers zorgt in dit Repair Café voor reparatie van diverse artikelen voor onder meer de huurders van de woningstichting. In 2019 is dit Repair Café vijfmaal georganiseerd.

- **Beheer en behandeling overlast**

De corporatie besteedt veel tijd aan kwesties op het gebied van sociaal beheer, zoals overlast, rommel in- en om de woning en andere uiteenlopende vormen van ongewenst gedrag. De corporatie zet zich hierbij in voor geluidsoverlast, burenruzies, geschillen over erfafscheiding en andere zaken.

- **Buurtbemiddeling**

De gemeente Hollands Kroon is in 2019 gestart met buurtbemiddeling voor huurders. Deze bemiddeling wordt vanuit de gemeente geleverd via vrijwilligers. In 2020 is door de woningstichting

een financiële bijdrage geleverd. Vanaf 2021 is afgesproken om dat niet meer te doen en buurtbemiddeling gratis aan alle inwoners aan te bieden.

- Aanpak achteruitgangen

Gedurende de visitatieperiode heeft de woningstichting gewerkt aan de aanpak van achteruitgangen. Hierbij is aandacht geweest voor het herstellen van erfafscheiding, het bereikbaar maken van achtertuinen en het verbeteren van de leefbaarheid. Bovendien verbeterde dit de verhuurbaarheid van de woningen. In 2018 is de achteruitgang bij 92 woningen verbeterd. In 2019 bij 60 woningen. In 2020 zijn bij 20 woningen achteruitgangen aangepakt.

De woningstichting heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en heeft aan de hand van verschillende activiteiten de leefbaarheid verbeterd of gewaarborgd. Hier is een pluspunt voor toegekend.



Foto 5: Gerealiseerde achteruitgangen en schuttingen aan de Zijperlaan

1.6 Beschrijving van de ambities

Woningstichting Anna Paulowna heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in twee koersplannen. De Koersgids 2014 – 2018 en het Koersplan 2019 – 2023.

Koersgids 2014 – 2018

In de Koersgids heeft Woningstichting Anna Paulowna voor de periode van 2014 tot en met 2018 haar visie en ambities verwoord en wordt de koers voor deze jaren uitgestippeld. De voorgaande koers stamt uit 2011 en is daarmee in 2014 door de woningstichting vroegtijdig vervroegd wegens diverse gebeurtenissen als wetswijzigingen en externe- en interne ontwikkelingen.

De externe ontwikkelingen betreffen onder meer de vergrijzing en de krimp in de regio, de introductie van de verhuurdersheffing, de financiële situatie van de huurders, de onderhoudsstaat van de woningen, de Herzieningswet, het negatieve imago van de corporatiesector in de leefbaarheid. Ook de veranderende demografie en de kwakkelende economie maakt dat het lastiger was voor corporaties om de volkshuisvestelijke ambities te realiseren.

De corporatie spreekt hierdoor uit om de komende jaren slimme keuzes te maken, het optimum te zoeken, creatief te zijn en het bovengemiddeld goed te moeten doen. Het uitgangspunt voor de koers luidt: *“kiezen voor kwaliteit ... ondanks alle beperkingen”*. Om deze koers kracht bij te zetten werkt de woningstichting vanuit de volgende kernwaarden: klant- en servicegerichtheid, sociaal en betrokken, laagdrempelig en open en nuchter en deskundig.

Op basis van de koers zijn een viertal ambities benoemd.

1. Woningkwaliteit op peil houden;
2. Klangerichtheid versterken;
3. Aanscherpen verdienmodel;
4. Klein en sterk blijven.

Koersplan 2019 – 2023

In het koersplan 2019 – 2023 heeft Woningstichting Anna Paulowna, in dialoog met de gemeente, de huurdersorganisatie en zorg- en welzijnspartijen, collega-corporaties en eigen medewerkers de koers voor de komende jaren bepaald. De corporatie geeft in dit koersplan aan dat de basis voor

het presteren ligt in een gezonde bedrijfsvoering. De woningstichting is sober en doelmatig en werkt slim samen, waardoor stevig kan worden ingezet op om de voorraad toekomstbestendig te maken.

De woningstichting werkt de komende jaren vanuit de volgende missie: *“Woningstichting Anna Paulowna: in de kern duurzaam, betrokken, betrouwbaar en betaalbaar”*. Deze missie wordt door de woningstichting waargemaakt door het centraal stellen van vier kernwaarden. De woningstichting geeft aan dat de komende jaren de volgende kernwaarden centraal staan:

1. Klangericht;
2. Toegankelijk;
3. Sociaal betrokken;
4. Betrouwbaar.

In het koersplan wordt daarnaast ingegaan op de voornamelijk volkshuisvestelijke opgaven voor de benoemde beleidsperiode. Dit betreft vier speerpunten:

- Betaalbare woonlasten;
- Duurzame woningen;
- Bouwen naar behoefte;
- Stapje extra voor onze huurders (waaronder huurders met een zorg- en/of begeleidingsbehoefte).



Figuur 1-1: vier voornamelijk volkshuisvestelijke thema's met actiepunten uit het Koersplan 2019 – 2023.

7,0 1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

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 goede aansluiting van de ambities op de lokale opgaven en het hoge ambitieniveau van de woningstichting. Woningstichting Anna Paulowna is bovendien goed op de hoogte van deze lokale opgaven, heeft belangrijke

ontwikkelingen in kaart gebracht en weet deze te vertalen naar concrete ambities op alle relevante volkshuisvestelijke thema's.

Woningstichting Anna Paulowna heeft een sterke verankering in de lokale samenleving. De corporatie is daardoor goed op de hoogte van wat er speelt en leeft in het werkgebied en in de wijken. Vanuit deze lokale kennis weet de corporatie haar doelstellingen en ambities vorm te geven en aan te laten sluiten op de lokale, volkshuisvestelijke opgaven.

Om indrukken op te doen van deze lokale context zodat de ambities daar goed op aan gesloten kunnen worden, heeft de woningstichting in het opstellen van het nieuwe koersplan intensief geluisterd naar diverse belanghebbenden. Het plan is namelijk tot stand gekomen in dialoog met de gemeente, de huurdersorganisatie, de zorg en welzijnspartijen, collega-corporaties in Hollands Kroon, de medewerkers en de Raad van Toezicht.

De ambities zelf focussen zich op vier hoofdthema's: betaalbare woonlasten, duurzame woningen, bouwen naar behoefte en een stapje extra doen voor de huurders. De corporatie heeft per hoofdthema verschillende ambities opgesteld die het fundament vormen van het thema. Ook zijn deze ambities onderbouwd aan de hand van de lokale kennis en opgaven. Op dergelijke wijze worden de beweegredenen achter de ambities duidelijk. Zo wordt bij het thema duurzaamheid vermeld wat de uitdagingen van de corporatie zijn om de woningvoorraad te verduurzamen. Vervolgens wordt ingegaan op de vraag hoe de woningstichting de uitdagingen denkt te bereiken en worden de concrete doelstellingen benoemd. Dit patroon is voor alle uitdagingen en ambities toegepast.

De ambities van de woningstichting zijn passend bij de hoogte van de lokale opgaven. Zo wordt de ambitie uitgesproken om meer nieuwbouw op te leveren om aan de groeiende behoefte aan woningen te voldoen. Voor de periode van 2019 tot 2023 betreft dit minimaal 50 woningen. Op kwalitatief gebied wordt daarnaast de ambitie uitgesproken om onder meer te focussen op levensloopbestendige en kleinere woningen. Het toevoegen van kleinere woningen wordt daarnaast door de corporatie gebruikt om betaalbare woningen aan de voorraad toe te voegen, waardoor voldoende aanbod in dit prijssegment beschikbaar komt. Om de beschikbaarheid vervolgens extra te vergroten spreekt de corporatie de ambitie uit om doorstroming te bevorderen. Dit wordt onder meer gedaan aan de hand van het nieuwbouwprogramma.

Om de groeiende, complexe opgave ten aanzien van de kwetsbare doelgroepen op te vangen spreekt de woningstichting de ambitie uit om de samenwerking met de partners te intensiveren om samen de woon/zorgbehoeften te inventariseren en te faciliteren. Aansluitend wenst de woningstichting de zichtbaarheid in de wijken te vergroten om dichtbij de huurders te staan en eventuele problematiek te signaleren.

Tot slot worden ook op het gebied van duurzaamheid verschillende ambities uitgesproken. De ambitie van de verduurzamingsopgave betreft het vergroten van het wooncomfort in combinatie met het beperken van de woonlasten. Voor de periode 2019 tot en 2023 verduurzaamt de woningstichting maar liefst 500 woningen, wat neerkomt op een investering van circa € 9 miljoen. In de verduurzamingsopgave hanteert de woningstichting een duurzaam investeringsmodel, zodat in duurzaamheid kan blijven worden geïnvesteerd. Investerings worden hierbij gedaan die in de restant van de levensduur kunnen worden terugverdiend en de huur bij energetische verbetering wordt verhoogd voor maximaal 65% van de theoretische besparing.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Anna Paulowna 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 Woningstichting Anna Paulowna, 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 gesprekken bij de maatschappelijke visitatie betrokken. De visitatiecommissie heeft met (een delegatie van) de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente (bestuurlijk en ambtelijk) gesproken.

Daarnaast is een brede groep van overige belanghebbenden geïnterviewd. De visitatiecommissies heeft gesproken met collega-corporaties: WoonCompagnie en Beter Wonen en de zorg- en welzijnsorganisaties: Wonen Plus Welzijn, De Waerden, 's Heerenloo en Woonzorggroep Samen.

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

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

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

Thema	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid	7,5	8,0	7,6	7,7
Thema 2: Beschikbaarheid	8,0	8,5	7,2	7,9
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	8,0	7,3	7,8
Thema 4: Wonen, zorg en doelgroepen	7,5	8,0	7,6	7,7
Thema 5: Leefbaarheid	7,0	8,0	7,2	7,4
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	8,5	7,9	8,1
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	8,0	8,0	7,5	7,8
Gemiddeld				7,8

2.3.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Betaalbaarheid met een 'goed'.

Gemeente

De gemeente is erg tevreden over de inzet van de woningstichting ten aanzien van betaalbaarheid van woningen. Woningstichting Anna Paulowna voert een gematigd huurbeleid en de gemeente is van mening dat de belangen van de huurders bij te maken afwegingen altijd voorop worden gesteld. De gemeente is daarom van mening dat de woningstichting zich goed inzet om de woningen betaalbaar te houden.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is eveneens tevreden over de inzet van de woningstichting met betrekking tot de betaalbaarheid. Zo heerst tevredenheid over het project 'aangenaam besparen' wat een goede combinatie is tussen betaalbaarheid en duurzaamheid, waarmee de woonlasten worden verlaagd. Daarnaast behoudt de woningstichting het leeuwendeel van de voorraad onder de aftoppingsgrenzen en staan ze in de huidige Covid-19 tijd klaar voor huurders die moeite hebben met het betalen van de huur. Men denkt bovendien in oplossingen. Positief is daarnaast dat er geruime tijd al weinig uitzettingen wegens betalingsachterstanden zijn uitgevoerd.

Een punt van aandacht is de hoogte van de jaarlijkse huurverhoging, waarover verschillende discussies zijn gevoerd de afgelopen tijd. Ook stuurt de huurdersvertegenwoordiging erop om de huren in complexen gelijkmatig te houden. Deze verschillen dienen niet te groot te worden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de inzet van de woningstichting met betrekking tot de betaalbaarheid. Zo wordt aangegeven dat de wijzigingen in het huurbeleid en het doorvoeren van gerechtvaardigde, stevigere huurverhogingen hebben geleid tot een betere balans tussen prijs en kwaliteit. De organisatie is hierin volwassener geworden en kon de extra inkomsten besteden aan de kwaliteit van de woningen. Daarbij is gemiddeld gezien de huurprijs nog altijd aan de lage kant en scoort de woningcorporatie jaarlijks



Foto 6: Burgemeester Mijnliefstraat

goed in de benchmark. Ook is een convenant 'vroegsignalering' afgesloten waarvoor de corporatie zich goed inzet.

2.3.2 Thema 2: Beschikbaarheid

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Beschikbaarheid met een 'goed'.

Gemeente

Als het gaat om de beschikbaarheid van woningen is Woningstichting Anna Paulowna actief en signalerend in de ogen van de gemeente. De woningstichting heeft haar rol gepakt toen duidelijk werd dat de prognoses aangepast moesten worden, en er meer woningen nodig bleken te zijn. De realisatie van nieuwe woningen zit nu in een stroomversnelling, en Woningstichting Anna Paulowna zoekt hierbij actief naar mogelijkheden om te realiseren. Bij de uitbreiding van woningen heeft Woningstichting Anna Paulowna ook oog voor het type woning waar behoefte aan is. Daarnaast probeert de woningstichting slim stromen met elkaar te combineren.

Ten aanzien van beschikbaarheid zet Woningstichting Anna Paulowna in op het realiseren van doorstroming. Ze nemen dit mee in reguliere bedrijfsvoering, maar zetten hier niet extra op in. Wel onderzoekt men of het model wat in West-Friesland wordt toegepast, voor Anna Paulowna zou passen. De woningstichting gaat vanaf 2021 met dit model aan de slag.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is positief over de inzet van de woningstichting met betrekking tot de beschikbaarheid. De mogelijkheden die er zijn tracht de corporatie maximaal te benutten. Dat loopt volgens de huurdersvertegenwoordiging een stuk beter dan in het verleden. Ondanks een gebrek aan bouwlocaties heeft Woningstichting Anna Paulowna wel het een en ander voor elkaar gekregen. Hierbij loopt ook het verkoopprogramma goed, waardoor nieuwbouw gefinancierd kan worden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn van mening dat de corporatie zich binnen haar mogelijkheden goed inzet voor de beschikbaarheid aan woningen. De overige belanghebbenden zien ook een gebrek aan locaties en aan het aanbod, waardoor wachtlijsten lang zijn en de slaagkans laag. De woningstichting probeert echter actief te sturen om zaken wat op gang te krijgen. Zo wordt aangegeven dat de woningstichting er de afgelopen jaren niet echt in is geslaagd veel nieuwbouw op te leveren, maar dat dit de komende jaren wel gaat gebeuren.

2.3.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Kwaliteit en duurzaamheid met een 'goed'.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Woningstichting Anna Paulowna zich inzet om haar woningen op energielabel B te krijgen. Dit doet de corporatie onder meer via dak- en gevelisolatie. Hiermee voldoen ze aan de prestatieafspraken. Daarbij brengt Woningstichting Anna Paulowna woningen vaak zelfs naar label A.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is ook tevreden over de prestaties van de woningstichting op gebied van kwaliteit en duurzaamheid. Zo is de corporatie goed onderweg met het uitvoeren van het concept 'aangenaam besparen' en worden grote delen van de woningvoorraad gerenoveerd en verduurzaamd. De huurdersvertegenwoordiging geeft wel aan dat er oplossingen gezocht moeten worden voor het oude woningbestand. Deze woningen voldoen wel aan de basiskwaliteit, maar worden nog niet energiezuiniger gemaakt, waardoor deze huurders geen besparingen in woonlasten ervaren, maar wel een gelijke huurverhoging krijgen.

Een aandachtspunt is volgens de huurdersvertegenwoordiging de communicatie bij renovatie- en onderhoudsprojecten. Deze kan in bepaalde gevallen wat duidelijker en in een eerder stadium plaatsvinden, zodat huurders zich er beter op kunnen voorbereiden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn wisselend positief over de inzet van de woningcorporatie ten behoeve van de verduurzaming. Zo wordt aangegeven dat de corporatie met het 'aangenaam besparen' goed de betaalbaarheid in het oog heeft en dat veel energie is gestoken om het draagvlak onder de huurders te vergroten. Daarnaast wordt ook aangegeven dat met name de laatste tijd de woningstichting stappen maakt in zowel de verduurzaming als in de woningkwaliteit. Het gevoel heerst echter wel dat dit met name inhaalslagen zijn. Het devies is daardoor om de ingezette koers te continueren.



Foto 7: Impressie ontwikkeling nieuwbouwlocatie oude postkantoor

2.3.4 Thema 4: Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen

7,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen met een 'goed'.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Woningstichting Anna Paulowna zich actief inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Op dit onderwerp zijn binnen de gemeente afspraken gemaakt tussen de drie corporaties. Onderling overleggen de corporaties over wie welk deel van de taakstellingen invult. De gemeente heeft de indruk dat dit goed verloopt, en dat iedereen zijn steentje hierin bijdraagt.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat de woningstichting een sociaal hart heeft en zich sterk inzet voor de verschillende doelgroepen in het werkgebied. Zo zijn er verschillende convenanten afgesproken en zijn er in de verschillende kernen diverse activiteiten opgezet voor bijvoorbeeld ouderen, statushouders en jongeren. Ook worden voor ouderen bijvoorbeeld woningaanpassingen gedaan, krijgen zorgbehoevenden in bepaalde gevallen voorrang bij woningtoewijzing en gaat het huisvesten van statushouders goed.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn allen positief over de inzet van de woningstichting ten aanzien van de doelgroepen in het werkgebied. De corporatie geeft thuis, acteert met een sociaal hart en wordt door zorg- en welzijnspartijen als een volwaardig partner gezien. De woningstichting is bekend met de uitdagingen en opgaven voor de verschillende doelgroepen, faciliteert en denkt constructief mee. Woningstichting Anna Paulowna mag hierin best wat trotser zijn op de

verschillende zaken en projecten die ze van de grond hebben weten te krijgen. Met name de oudere en kwetsbare doelgroepen weten ze goed te faciliteren.

2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,4

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van Leefbaarheid met een 'ruim voldoende'.

Gemeente

Als het gaat om de leefbaarheid is de gemeente ook erg tevreden over de inzet van Woningstichting Anna Paulowna. Er spelen geen grote leefbaarheidsopgaven in Anna Paulowna, maar de corporatie heeft wel echt aandacht voor dit onderwerp. Zo heeft Woningstichting Anna Paulowna bijvoorbeeld geïnvesteerd in het opknappen van achtertuinen. Daarnaast doen de corporaties bijvoorbeeld sinds kort ook mee aan buurtbemiddeling, op kosten van de gemeente.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat de woningstichting zich goed inzet voor de leefbaarheid in het werkgebied. Zo wordt gezamenlijk met de gemeente aan buurtbemiddeling gedaan en zijn achterpaden, schuttingen en tuinen in de wijken aangepakt. De woningstichting is zichtbaar in de wijken en gaat het gesprek aan met de huurders. Medewerkers van de woningstichting hebben daarnaast een signalerende functie, doordat zij achter de voordeur komen en problematische situaties vroegtijdig kunnen aankaarten. Daarnaast weet de woningstichting snel de juiste partijen in te schakelen. De huurdersvertegenwoordiging heeft het gevoel dat de inzet op leefbaarheid met de introductie van de nieuwe woningwet wel wat minder is geworden. Dit is echter niet te wijten aan de woningstichting.

Overige belanghebbenden

De woningstichting heeft oog voor de leefbaarheid en zet zich hier goed voor in, is de algemene mening van de overige belanghebbenden. In de wijken zijn ze zichtbaar en hebben ze teams die ervoor zorgen dat de wijken en de leefomgeving kwalitatief op orde blijven. In overlastsituaties handelen ze snel en adequaat en hebben ze contact met de huurders. Met name de individuele casuïstiek hebben ze scherp in het oog. Het uitzoemen; naar multi-problematiek en het maken van bredere afspraken kan mogelijk nog wat beter.

2.3.6 Relatie en communicatie

8,1

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Woningstichting Anna Paulowna met een 'goed'.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat de samenwerking en relatie met de woningstichting goed verloopt, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Men kan elkaar goed en snel vinden, en het contact is laagdrempelig. Beide partijen kunnen goed met elkaar het gesprek aangaan, en hierin zoeken naar consensus en oplossingen voor Anna Paulowna. Ook als men het in eerste instantie niet met elkaar eens is, kan men zaken goed met elkaar uitspreken met elkaar. De gemeente ziet verder een geïnteresseerde houding bij de woningstichting, wat prettig werkt.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de relatie en samenwerking met Woningstichting Anna Paulowna. De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat wordt samengewerkt met de woningstichting in een gemoedelijke en goede sfeer, waarbij regelmatig contact wordt onderhouden

en constructief wordt gedacht. Doordat de woningstichting een sterke lokale verankering heeft in de lokale samenleving zijn de lijnen kort en is de toegankelijkheid en betrokkenheid van de organisatie hoog.

Ook wordt aangegeven dat de woningstichting een degelijke organisatie is, waarin hard wordt gewerkt en de professionaliteit is toegenomen. De woningstichting is wat commerciëler geworden en heeft een cultuuromslag gekend. Hierdoor is de manier van het contact hebben wel wat veranderd. Wegens de goede onderlinge verstandverhouding kan dit uitgesproken worden tegen elkaar.

De huurdersvertegenwoordigers geven daarnaast aan dat de woningstichting wat voorzichtig kan zijn en in bepaalde gevallen iets meer buiten de lijntjes mag kleuren. Dit heeft met name betrekken op renovatie-, onderhoud- en nieuwbouwpogingen. Woningstichting Anna Paulowna mag meer uiten waar zij voor staan en mag de successen explicieter delen met de buitenwereld. Ook kan zo nu en dan de communicatie naar de huurders toe wat verbeterd worden in dergelijke trajecten.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn allen tevreden en positief over de samenwerking en relatie met de woningstichting en beoordelen deze dan ook hoog. Termen die genoemd worden zijn betrokkenheid, gemoedelijk, benaderbaar, zichtbaar, korte lijnen en constructief. Vanwege het lokale karakter is het eenvoudig om contact te leggen met de woningstichting en het gesprek aan te gaan. De woningstichting acteert hierbij als een betrouwbare partner die zaken waarmaakt. Het samenspel is hierbij erg belangrijk en dat verloopt goed. De woningstichting heeft een hart voor de kerntaak en is strijdbaar.

Ook wordt aangegeven dat de corporatie volwassener is geworden gedurende de visitatieperiode en dat de corporatie meer naar buiten is gekeerd. Ze nemen nu vaker het voortouw, zijn proactief en worden als gelijkwaardige gesprekspartner gezien.



Foto 8: Inzet achterpaden en leefbaarheid in Breezand

2.3.7 *Invloed op beleid*

7,8

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Woningstichting Anna Paulowna met een 'goed'.

Gemeente

De gemeente is erg tevreden over de invloed op beleid bij Woningstichting Anna Paulowna. De woningstichting heeft een geïnteresseerde en constructieve houding, en neemt de gemeente ook serieus. De gemeente geeft verder aan dat Woningstichting Anna Paulowna open staat om met de gemeente mee te denken over passende oplossingen. Dit wordt gewaardeerd.

Een illustratief voorbeeld dat wordt genoemd, is de herontwikkeling van een voormalige school. De gemeente wilde in de voormalige school graag appartementen laten realiseren. De woningstichting heeft dit verzoek serieus genomen en doorgerekend, maar kon er niet mee uit de voeten.

Vervolgens heeft men wel de gesprekken voortgezet, en was het wel mogelijk om middels sloop-nieuwbouw op deze locatie nieuwbouw te realiseren. Een ander voorbeeld dat wordt genoemd is de omgang met de urgentieverordening. Dit schuurde hier en daar, maar uiteindelijk is men hier in gezamenlijkheid wel uitgekomen, naar ieders tevredenheid.

Huurdersorganisatie

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de invloed op het beleid van de woningstichting. Zo wordt aangegeven dat de woningstichting een open houding heeft, naar meningen vraagt en luistert. Er is ruimte om de discussie aan te gaan en van standpunten te wisselen. Hierbij merkt de huurdersvertegenwoordiging dat de woningstichting ook daadwerkelijk een gedeelte van de voorstellen overneemt. Hierbij volgt uitleg waarom iets wel of niet wordt meegenomen. De terugkoppeling en feedback is daardoor goed.

Een van de discussies is bijvoorbeeld gevoerd over de hoogte van de huurverhoging en het huurbeleid. Met name de nieuwe richting van het huurbeleid leidde tot enige discussie. Doordat de relatie goed is kunnen dergelijke zaken worden uitgesproken. Af en toe mag het ook een beetje schuren volgens een vertegenwoordiger.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de invloed op het beleid van de woningstichting en geven aan dat zij mee kunnen denken over bijvoorbeeld het koersplan en dat gesprekken worden gevoerd met medewerkers van de woningstichting. Een belanghebbende geeft aan dat de geleverde input voor het koersplan ook duidelijk was terug te zien.

Op regionaal vlak wordt aangegeven dat de corporatie meer uit haar schulp is gekropen en dat de samenwerking is geïntensiveerd. Hierdoor worden bepaalde zaken nu meer dan voorheen in samenhang afgestemd en worden over verschillende onderwerpen discussies gevoerd. De wisselwerking is hierbij een stuk sterker dan deze voorheen was.

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:

Gemeente

- Het contact tussen Woningstichting Anna Paulowna en de gemeente is erg laagdrempelig en goed, dat werkt erg prettig. Komt mede doordat Woningstichting Anna Paulowna een kleine organisatie is.
- Woningstichting Anna Paulowna is actief in het oppakken van mogelijkheden en kansen voor de ontwikkeling van nieuwbouw. De gemeente waardeert hierin ook de houding van Woningstichting Anna Paulowna toen bleek dat de prognoses bijgesteld moesten worden.

Huurdersorganisatie

- De samenwerking is heel goed. De vertegenwoordiging kan alles bespreekbaar maken en er wordt goed geluisterd.
- 'We staan naast elkaar'.
- Alle nieuwbouw wordt levensloopbestendig opgeleverd.

Overige belanghebbenden

- Lokale verankering en focus op de kerntaken.
- De laagdrempeligheid en het goede contact en de korte lijn naar de huurders;
- Kwaliteit van dienstverlening.

- Tevredenheid over de samenwerking en over de geleverde inspanningen van de corporatie;
- Het is geen anonieme corporatie met een kantoor op afstand. Ze staan midden in de samenleving en zijn goed benaderbaar;
- Het feit dat de corporatie volwassen is geworden. De zelfstandigheid en gelijkwaardigheid zijn nu goed op orde. Ze durven te staan voor hun principes.

2.4.2 *Leer- en verbeterpunten*

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

Gemeente

- De gemeente geeft aan dat er geen nadrukkelijke verbeterpunten zijn. Als er iets speelt schakelt men direct.

Huurdersorganisatie

- De communicatie en voorlichting over renovatie en onderhoud naar de huurders kan beter.

Overige belanghebbenden

- Het contact met betrekking tot bijvoorbeeld vastgoedplannen kan wat worden verbeterd. Op deze wijze zijn ook overige belanghebbenden op de hoogte van wat er gaat spelen en kan daar mogelijk op worden ingespeeld;
- Bekendheid over de visie van de woningcorporatie op de toekomst en de grote uitdagingen. Wat gaat de rol van de woningstichting zijn voor de komende 10 á 20 jaar op gebied van bijvoorbeeld leefbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid?;
- Met elkaar kunnen we meer halen uit de gezamenlijke prestatieafspraken. Dit kan meer worden verbreed op onder meer het thema wonen en zorg. Op basis van een gemeenschappelijke visie kan de vertaling worden gemaakt naar concrete prestatieafspraken. Hierbij kunnen gezamenlijke acties worden benoemd en kunnen gezamenlijke bijdragen worden geleverd. We moeten zorgen dat de afspraken ambitieus en relevant blijven.

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Het sociale, kleinschalige moet op dit niveau blijven,
- Blijf bij jezelf en ga zo door. Houd het laagdrempelig en weet de andere corporaties goed te vinden. Hou het lokaal;
- Op gebied van innovatie blinken ze nog niet uit en zijn redelijke traditioneel. Dat is gezien de omvang van de organisatie ook niet vreemd, maar een iets pro-actievere houding zou mooi zijn. Zo kunnen succesvolle pilotprojecten elders in het land meer worden toegepast en kan de huidige, goede inzet op duurzaamheid worden doorgezet.

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.

Kwaliteit van de prestatieafspraken:

De gemeente is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. De afspraken zijn voldoende concreet en dekken de lokale opgaven. De afgelopen jaren zijn er wel onderwerpen gaan spelen die nog geen onderdeel zijn van de prestatieafspraken, maar dat is ook logisch gezien de

meerjarige cyclus die wordt gevolgd. Men kan hier wel het gesprek over aangaan met Woningstichting Anna Paulowna.

De huurdersvertegenwoordiging heeft een wisselende mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Zo wordt aangegeven dat de kwaliteit van de meerjarige kaderafspraken nog niet afdoende is. Deze blijven wat op hoofdlijnen en zijn vaak niet SMART geformuleerd. Hierdoor is het lastig om afspraken te monitoren en/ of te controleren. De jaarafspraken zijn daarentegen een goede aanvulling op de meerjarige afspraken en zijn wel concreter en helder.

Proces van de prestatieafspraken:

De gemeente is ook tevreden over het proces om te komen tot prestatieafspraken. De afspraken worden voor vijf vastgesteld. Daarnaast worden er jaarlijks afspraken gemaakt ter invulling van de meerjarige prestatieafspraken. Alle partijen vervullen een actieve en laagdrempelige rol in het proces, en de overleggen en discussies gaan in goede harmonie.

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over het doorlopen proces tot het komen van de prestatieafspraken. In het voorgaande traject werd het proces geleid door een extern bureau nu is het plan dat de gemeente dit oppakt. Over dit proces zijn de vertegenwoordigers positief en hebben ze het gevoel dat ze een goede rol hebben gehad. Ook is met de andere aangesloten huurdersorganisaties goed contact geweest. Daarnaast wordt de huurdersvertegenwoordiging jaarlijks betrokken bij het bod en de jaarafspraken en ook dat verloopt goed.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Woningstichting Anna Paulowna 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	8,0	100%	8,0	

3.3 Vermogensinzet

8,0 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 de duidelijke onderbouwing van de vermogensinzet waarbij gebruik wordt gemaakt van ondubbelzinnig geformuleerde doelen. De corporatie betreft bij haar vermogensinzet de strategische doelen en opgaven goed en kan ook goed toelichten waarom zij bepaalde keuzen maakt. Deze keuzen worden bovendien in nauwe samenspraak met medewerkers en op basis van detailinzicht in het bezit en de opgave gemaakt.

Woningstichting Anna Paulowna heeft begrotingen die aansluiten op haar ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid

Woningstichting Anna Paulowna heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting opgesteld waarin uitgebreid wordt ingegaan op de gesignaleerde opgaven en de ambities om die op te pakken. Naast deze jaarlijkse begrotingen stelt Woningstichting Anna Paulowna voortschrijdende meerjarenbegrotingen op voor de komende 10 jaar. Ook hierin wordt een duidelijke relatie gelegd met de maatschappelijke opgaven en worden ambities toegelicht. De begrotingen en het strategisch voorraadbeleid sluiten goed op elkaar aan.

De visitatiecommissie waardeert het dat de opzet van de begrotingen een goede balans kent tussen kwalitatieve volkshuisvestelijke aspecten en opgaven en de financiële onderbouwing van de inzet. De opzet volgt bijvoorbeeld de belangrijkste punten van het strategisch plan en geeft per

onderwerp een onderbouwing van hetgeen Woningstichting Anna Paulowna wil en kan betekenen. Hierdoor is een goede relatie met de strategie en de opgaven aanwezig, waardoor het de lezer helder wordt wat de opgave is, wat de inzet van Woningstichting Anna Paulowna is en wat dit betekent in termen van geld of andere parameters zoals duurzaamheidsverbetering, woongenot en huurprijs.

Woningstichting Anna Paulowna heeft verschillende toetsen vastgelegd in het investeringsstatuut

Het investeringsstatuut geeft gestructureerd aan op welke wijze investeringen en desinvesteringen door Woningstichting Anna Paulowna worden voorbereid, beoordeeld en uitgevoerd. Hierbij is het aansluiten van de (des-) investeringen op de strategische koers en de prestatieafspraken een belangrijk onderdeel. In 2017 heeft Woningstichting Anna Paulowna het investeringsstatuut voor het laatst geactualiseerd.

In het statuut wordt aangegeven dat de strategische visie de basis is voor het denken en handelen. Het is vanuit een waardenoriëntatie dat keuzes worden gemaakt over doelstellingen en de vormgeving van het beleid, de inrichting van de organisatie en de samenwerking met partners. Meer concreet worden voorstellen getoetst aan de volgende punten:

- Voldoet het investeringsvoorstel aan onze strategische visie?
- Is het in overeenstemming met onze missie als woningstichting om te zorgen voor betaalbare, kwalitatief goede woningen en een prettige leefsituatie?

Naast deze strategische toetsen worden investeringen ook getoetst aan overeenstemming met de begroting en het jaarplan, het strategisch voorraadbeleid en algemeen beleid inzake bijvoorbeeld huur, verkoop en onderhoud. Woningstichting Anna Paulowna hanteert bovendien zeer duidelijke kaders voor haar doelstellingen. Bijvoorbeeld: bij duurzaamheidsingrepen moeten de woonlasten voor de huurder dalen. Deze ondubbelzinnige doelen helpen bij het maken van keuzes en het onderbouwen daarvan.

Woningstichting Anna Paulowna weegt meerdere belangen goed af bij haar vermogensinzet

De eerste stap bij het afwegen van de diverse opgaven waarin geïnvesteerd kan worden wordt gezet via het Strategisch voorraadbeleid. Daaruit blijkt welke opgave er liggen in relatie tot de voorraad van Woningstichting Anna Paulowna. Vervolgens wordt middels scenario's onderzocht of een opgave zoals bijvoorbeeld beschikbaarheid of duurzaamheid ingevuld kan worden en wat dit betekent voor de eventuele inzetmogelijkheden op andere opgaven zoals betaalbaarheid. Ook neemt men hierbij mee of er opgaven versneld of juist getemporiseerd moeten worden. De goede kennis van de opgaven en de staat van het bezit, gecombineerd met nauwe betrokkenheid van de medewerkers in de discussies zorgt er voor dat Woningstichting Anna Paulowna gedetailleerd inzicht heeft in de mogelijkheden en gevolgen van investeringskeuzes.

Uit het voorgaande blijkt dat Woningstichting Anna Paulowna uitgebreide toetsen uitvoert en haar afwegingen goed onderbouwt bij het inzetten van haar vermogen voor de verschillende doelen. Hierbij worden de belangen van de huurders en de inhoud van de prestatieafspraken duidelijk meegenomen.

De visitatiecommissie is daarom van mening dat Woningstichting Anna Paulowna bij het selecteren van passende investeringen de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven goed betreft en toelicht.



Foto 9: Sloop/nieuwbouw Breezand

Woningstichting Anna Paulowna monitort de vrije bestedingsruimte

Woningstichting Anna Paulowna monitort het voldoen aan de door de externe toezichthouders vastgestelde normen voor kasstromen en vermogen aan de hand van haar periodieke rapportages.

Voor het weergeven van de financiële continuïteit van Woningstichting Anna Paulowna aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 33,2 % (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 6,9 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 59,2 % (norm Aw ≥ 20%)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen te beoordelen. Het is uiteraard gunstiger als woningen met minder hoge leningen kunnen worden aangetrokken. Daarom is een lagere score beter op dit onderdeel. De ICR is een maatstaf om te bepalen hoe makkelijk de corporatie in staat is de rentelasten te betalen uit de operationele kasstroom. Het is daarmee ook een kengetal dat inzicht geeft in de liquiditeit van de corporatie. Een hogere score is beter bij dit kengetal. De solvabiliteit geeft aan of de corporatie op de middellange tot lange termijn haar verplichtingen kan voldoen. Een hogere score is beter.

Woningstichting Anna Paulowna heeft tijdens de visitatieperiode haar vermogensruimte ingezet voor het uitvoeren van nieuwbouw en het doorvoeren van energetische verbeteringen. Hierbij moest ook rekening worden gehouden met toekomstige investeringen. Woningstichting Anna Paulowna houdt haar bestedingsruimte via de managementrapportages goed in te gaten.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Woningstichting Anna Paulowna op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit, de LTV ontwikkelt zich bijvoorbeeld de komende jaren naar verwachting echter wel naar boven gezien de geplande investeringen in de duurzaamheid van de woningvoorraad, maar blijft binnen de norm. Tot 2027 laat de ICR als gevolg van de toenemende investeringen in combinatie met toenemende rentelasten, een dalende trend zien. Ook dit kengetal blijft echter binnen de norm.

Woningstichting Anna Paulowna heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit en scoort goed in de Aedes-benchmark op doelmatigheid

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Woningstichting Anna Paulowna beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit.

Woningstichting Anna Paulowna scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor ieder jaar in de visitatieperiode een A-score. Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogste haalbare. De lasten zijn ondanks de toegenomen administratieve lasten en heffingen beperkt gestegen van 691 euro per vhe in 2017 tot 719 euro per vhe in 2020. Hierbij moet bovendien worden bedacht dat de stijging van de administratieve lastendruk bij een corporatie met de omvang van Woningstichting Anna Paulowna een grotere invloed heeft op de kosten per vhe dan bij grotere corporaties. De visitatiecommissie is daarom van mening dat Woningstichting Anna Paulowna een goed kostenbewustzijn heeft dat ten goede komt aan de inzet voor de opgave.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

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

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

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 4.1: Governance van maatschappelijk presteren

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,7
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke oriëntatie raad van toezicht		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

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

4.3.1 Strategievorming

8,0

In methode 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het tijdig en goed onderbouwd actualiseren van het ondernemingsplan. Ook zijn de eigen mogelijkheden en de lokale context goed geborgd in het ondernemingsplan, onder meer door deze expliciet te benoemen in het plan. De ambities zijn daarnaast concreter doorvertaald in onder meer de jaarplannen, waardoor de doelstellingen ook in praktijk gehanteerd worden.

Woningstichting Anna Paulowna heeft in 2018 een nieuw koersplan vastgesteld

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Anna Paulowna haar koers tijdig heeft geactualiseerd. Woningstichting Anna Paulowna heeft in de visitatieperiode een nieuw ondernemingsplan opgesteld en vastgesteld in 2018. Het koersplan geeft de koers van de corporatie aan voor de periode 2019 tot en met 2023.

Woningstichting Anna Paulowna gaat in deze periode werken vanuit haar missie:

“Woningstichting Anna Paulowna: in de kern duurzaam, betrokken, betrouwbaar en betaalbaar.”

Om deze missie invulling te geven, werkt Woningstichting Anna Paulowna vanuit vier centrale kernwaarden: klantgericht, toegankelijk, sociaal betrokken, en betrouwbaar. In de basis zijn deze kernwaarden gelijk aan de kernwaarden in de voorgaande koers 2014-2018.

Vervolgens heeft Woningstichting Anna Paulowna speerpunten geformuleerd, waarop gestuurd gaat worden en waarmee de beoogde doelstellingen bereikt moeten worden. Het gaat om de volgende vier speerpunten:

- Betaalbare woonlasten;
- Duurzame woningen;
- Bouwen naar behoefte;
- Een extra stapje doen voor huurders.

Woningstichting Anna Paulowna heeft haar koers goed onderbouwd, onder meer door betrokkenheid van belanghebbenden

Woningstichting Anna Paulowna schetst in het koersplan kort en bondig de belangrijkste ontwikkelingen die de corporatie de komende periode op zich af ziet komen. De uitgevoerde omgevingsanalyse vormt de context van waaruit de koers verder wordt opgebouwd. Het valt de visitatiecommissie bijvoorbeeld op dat de speerpunten uit de koers meer gericht zijn op de volkshuisvestelijke opgaven, ten opzichte van de voorgaande koers. Dit is passend bij de in het koersplan beschreven (externe)ontwikkelingen die de corporatie de komende periode op zich af ziet komen.

Om aan te sluiten bij de lokale context en verwachtingen ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Anna Paulowna, heeft de corporatie haar medewerkers, RvT en belangrijkste externe belanghebbenden betrokken bij het opstellen van het koersplan. Woningstichting Anna Paulowna is de dialoog aangegaan met de gemeente, de huurdersorganisatie, de zorg- en welzijnspartijen, de collega-corporaties in Hollands Kroon, de eigen medewerkers en de RvT. Woningstichting Anna Paulowna heeft de opgehaalde informatie en het uitwisselen van ideeën in de dialogen gebruikt om het koersplan vorm te geven, de focus aan te scherpen en de opgaven te prioriteren.

De visitatiecommissie constateert daarnaast dat de organisatiemogelijkheden zijn meegenomen de koers. Er is een hoofdstuk gewijd aan de organisatie. Hierin wordt beschreven waar men heen wil met de organisatie, hoe de kernwaarden vanuit de organisatie ingevuld worden, en hoe Woningstichting Anna Paulowna financieel gezond wil blijven de komende periode. Hierbij wordt ook nadrukkelijk ingegaan op de uitgangssituatie van de organisatie, en de sterkten en zwakten hierin. De kernwaarde betrouwbaar wordt bijvoorbeeld onder andere uitgewerkt door te reflecteren op de relatief kleine werkorganisatie van Woningstichting Anna Paulowna, waardoor men soms kwetsbaar kan zijn. Ten behoeve van de betrouwbaarheid wil Woningstichting Anna Paulowna minder kwetsbaar worden door duidelijke werkafspraken te maken, elkaar hierop aan te spreken,

regelmatig tussentijds te toetsen, en nadrukkelijk de samenwerken met maatschappelijke partners en hierin een betrouwbare partner zijn; 'doen wat we zeggen en zeggen wat we doen'.

Al met al stelt de visitatiecommissie vast dat Woningstichting Anna Paulowna haar koers, richting en doelstellingen op een heldere manier heeft onderbouwd. Woningstichting Anna Paulowna heeft hierbij goed de eigen en lokale context als uitgangspunten geborgd, door onder meer een omgevingsanalyse, de betrokkenheid van belanghebbenden en de beschouwing op de eigen organisatie.

Woningstichting Anna Paulowna heeft haar visie en ambities doorvertaald naar concrete doelstellingen

Woningstichting Anna Paulowna heeft de speerpunten in haar koers uitgewerkt in doelstellingen en acties met, waar mogelijk, concrete resultaten. Per speerpunt worden in de koers enkele hoofddoelstellingen uitgewerkt (zie Figuur 4.1).



Figuur 4.1 Uitwerking speerpunten in doelstellingen

Onder de hoofddoelstellingen hangen weer subdoelstellingen of acties. Deze zijn concreter uitgewerkt, maar nog niet altijd volledig SMART geformuleerd. Het detailniveau van uitwerking past in de ogen van de visitatiecommissie bij de aard van de verschillende doelstellingen. Onderstaand voorbeeld is bijvoorbeeld minder concreet uitgewerkt dan de doelstelling 'verduurzaming huidige voorraad naar label B' (hoofddoelstelling duurzame woningen), waarbij de maatregelen, prioritering en investeringen worden genoemd.

Voorbeeld uitwerking in koers: De hoofddoelstelling 'verduurzamen = lagere woonlasten' is bijvoorbeeld uitgewerkt in de doelstelling om de woningen in 2023 gemiddeld op energielabel B te hebben, en daarbij in te zetten op stappen zetten in zoveel mogelijk woningen, in plaats van grote slagen in slechts enkele woningen, om huurders zo veel mogelijk te laten profiteren. Hierbij benoemt Woningstichting Anna Paulowna vervolgens als subdoelstelling/activiteit (1) dat als men woningen energiezuiniger gaat maken, de woonlasten van huurders omlaag gaan, en (2) dat Woningstichting Anna Paulowna zonnepanelen plaatst op daken als huurders dit willen en het dak geschikt is.

Om flexibel aan te kunnen blijven sluiten op de opgaven, zijn de doelstellingen vervolgens in de jaarplannen concreter uitgewerkt naar de planning van activiteiten in de wijken en complexen. In de jaarplannen worden de doelstellingen, activiteiten, uitgaven en opbrengsten aan elkaar gekoppeld.

De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Anna Paulowna haar ambities en doelstellingen concreet heeft doorvertaald naar operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden. Deze doorvertaling vindt plaats in de koers zelf en in de jaarplannen. Daarnaast

sluiten de doelstellingen ook onderling goed bij elkaar aan, er zijn bijvoorbeeld op verschillende speerpunten ook koppelingen gemaakt tussen de subdoelstellingen. De eerdere toelichting over de verduurzaming van woningen is hier een voorbeeld van.

Woningstichting Anna Paulowna heeft haar koers actief gehanteerd in de dagelijkse praktijk

De koers moet richting geven aan de besluiten en werkzaamheden van de medewerkers van Woningstichting Anna Paulowna. Om dit te bereiken is de koers doorvertaald in de jaarplannen, managementrapportages en de prestatieafspraken. Hiermee hanteert Woningstichting Anna Paulowna de koers en richting ook in praktijk en wordt gestuurd op het realiseren van de beoogde resultaten. Daarnaast worden initiatieven vroegtijdig getoetst aan de koers. Aan de hand van de viermaandrapportages wordt de voortgang met het MT en de RvT besproken (zie ook sturing op prestaties).

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0 In methodiek, 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het duidelijk volgbare monitoringssysteem dat wordt gehanteerd en de wijze waarop de woningstichting heeft bijgestuurd, bijvoorbeeld tijdens corona. Ontwikkelruimte zit nog in een integraal inzicht in de voortgang van prestaties, ook op detailniveau.

Woningstichting Anna Paulowna maakt gebruik van periodieke rapportages voor het monitoren van prestaties

De visitatiecommissie stelt vast dat Woningstichting Anna Paulowna een duidelijk monitoringssysteem heeft, op basis van de periodieke rapportages. In de tertiaalrapportages beschrijft Woningstichting Anna Paulowna de speerpunten en doelstellingen en beschrijft daarbij het beoogde resultaat, de benodigde inzet/actie en de stand van zaken met betrekking tot de realisatie. Vanaf 2019 (de nieuwe koers) wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen viermaandelijks en jaarlijks te rapporteren indicatoren. Naast de prestaties ten aanzien van de speerpunten en doelstellingen, zijn in de tertiaalrapportages eveneens overzichten opgenomen over algemene prestatie indicatoren, financiële prestaties en de risicoanalyse. De rapportages worden besproken in het MT en met de RvT.

PV panelen plaatsen

Doelstelling	We plaatsen zonnepanelen op daken als huurders dit willen en het dak ervoor geschikt is.
Gewenste resultaat	"We gaan uit van een standaard installatie met zes zonnepanelen. <ul style="list-style-type: none"> • Bij mutatie plaatsen we zonnepanelen op woningen. We houden daarbij rekening met de staat van onderhoud van het dak voor wel/niet plaatsing. De kosten worden in de huur aan de nieuwe bewoner in rekening gebracht. • Bij isolatieprojecten en/of groot onderhoud bieden we huurders zoveel mogelijk kostendekkend een zonnepaneleninstallatie aan, tegen een maandelijks huurbedrag. Bij Aangenaam Besparen streven we naar dat 75% van de huishoudens zonnepanelen nemen. • We bieden zittende huurders een zonnepaneleninstallatie aan tegen geldende kostprijzen."
Benodigde inzet/actie	Monitoren aantallen geplaatste PV-installaties. Monitoren of bij aangenaam Besparen 75% deelname is bereikt. Monitoren toename aantallen zittende huurders met PV panelen.
Stand van zaken ultimo	2019: Voor zover mogelijk, wordt bij elke woningmutatie een PV-installatie aangebracht met 6 panelen. Doorgaans betekent dit een verbetering van het energielabel met één trede.

Figuur 4.2 Voorbeeld uitwerking periodieke rapportage (Q3 2020, p.7)

Het detailniveau van de monitoringsinformatie verschilt. Zo wordt bijvoorbeeld onder de doelstelling 'zonnepanelen plaatsen' niet duidelijk hoeveel zonnepanelen er in een bepaald jaar daadwerkelijk geplaatst zijn. Ook zouden de periodieke rapportages aan inzichtelijkheid en meerwaarde kunnen winnen als in één oogopslag duidelijk wordt of de corporatie op schema ligt om een bepaalde doelstelling te behalen of niet. In de huidige vorm moet de lezer hier zelf conclusies over trekken.

Er is daarnaast niet direct inzicht in de voortgang van de prestatieafspraken en de bijdrage van Woningstichting Anna Paulowna hieraan. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de prestatieafspraken te integreren in het monitoringssysteem. Hierdoor wordt het inzicht vergroot voor zowel de corporatie als belanghebbenden.

Woningstichting Anna Paulowna stuurde -indien nodig- bij

Aan de hand van de viermaandrapportages wordt de voortgang van de realisatie van ambities en doelstellingen besproken met het MT en de RvT. Prestaties blijven in sommige gevallen achter bij, of wijken af van, de gestelde doelstellingen. Woningstichting Anna Paulowna heeft in deze gevallen tijdig bijgestuurd door onder meer doelstellingen alsnog te behalen (eerste orde bijsturing) of door de doelstellingen aan te passen (tweede orde bijsturing).

Voorbeelden van eventuele bijsturing tijdens de visitatieperiode waren:

- Woningstichting Anna Paulowna heeft een tweehurenbeleid opgezet, omdat seniorenwoningen qua betaalbaarheid niet langer bereikbaar bleken te zijn voor de doelgroep;
- Op basis van de nieuwe woningmarktprognoses, die lieten zien dat de vraag/aanbod opgave veranderde, heeft Woningstichting Anna Paulowna de bouwproductie in de visitatieperiode toe laten nemen;
- Woningstichting Anna Paulowna heeft in 2020, als gevolg van de coronapandemie, de doeltellingen met betrekking tot de vervolgaanpak 'aangenaam besparen' niet behaald, door een vertraagde start. Op basis van de verlate start heeft de woningstichting haar planning aangepast waardoor de werkzaamheden in feite een half jaar zijn opgeschoven. Aansluitend op deze ingrepen, zullen een 100-tal identieke woningen worden aangepakt via het programma.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van toezicht

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van toezicht vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van toezicht

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvT 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 het feit dat de RvT een gedeelde en gedragen visie op haar maatschappelijke rol heeft waarbij maatschappelijke oriëntatie een belangrijk onderdeel is. De Raad is bovendien goed op de hoogte van de lokale opgaven en betreft deze duidelijk in haar toezicht. Ook is de Raad goed aangehaakt bij de lokale samenleving, waardoor zij haar visie op het toezicht én de richting van haar toezicht tijdig kan aanpassen aan de actualiteit. De Raad betreft de diverse maatschappelijke belangen bovendien goed bij haar besluitvorming, waaruit blijkt dat zij haar rol goed doorleeft.

De commissarissen werken vanuit een maatschappelijke motivatie als commissaris bij de woningstichting

In het gesprek met de RvT is voor de visitatiecommissie duidelijk geworden dat de commissarissen allen vanuit een maatschappelijke motivatie als lid van de RvT bij de woningstichting aan de slag zijn gegaan. Het wordt belangrijk gevonden dat 'je als lid' van de RvT midden in de maatschappij staat en met je achtergrond en kennis iets kan betekenen voor de wijken, buurten en het leefgebied. Ook het feit dat een woningcorporatie iets kan betekenen wordt aangehaald. Men heeft daadwerkelijk de kans om als corporatie mensen met een lager inkomen te ondersteunen.

De visitatiecommissie stelt vast de RvT beschikt over een gedeelde visie op het toezicht die goed ingaat op de maatschappelijke rol van de RvT. Het toezicht richt zich vooral op het bewaken van de maatschappelijke doelstellingen en de financiële continuïteit passend binnen de statuten, visie en de missie van de corporatie. Bij de vervulling van hun taak richt de RvT zich ook duidelijk naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden, primair de bewoners en de gemeente.



Foto 10: Bezit van Ewijksluis

De RvT ziet toe op het borgen van de maatschappelijke opgaven in strategie en beleid

De RvT is op passende en actieve wijze betrokken geweest bij het bepalen van de koers in het ondernemingsplan. De RvT heeft de contouren van het ondernemingsplan en de te kiezen richting uitgebreid besproken in de eigen vergaderingen. Hierbij is actief gediscussieerd over focusgebieden als duurzaamheid, betaalbare woonlasten, de ontwikkelingen in de doelgroepen en de woningbehoefte. In het traject tot het specifiek maken van het ondernemingsplan heeft de RvT diverse malen input en feedback kunnen leveren en is niets onbesproken gelaten. Zowel het bestuur als de RvT hadden hierbij een open en constructieve houding en konden over en weer ideeën uitwisselen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de RvT nauw is betrokken bij de strategie- en besluitvorming op beleidsniveau binnen de woningstichting en hierbij de belangen van de belanghebbenden goed in het oog houdt. De RvT voert hierbij diverse interne gesprekken en voedt zich bovendien met gesprekken met belanghebbenden van de corporatie.

De RvT houdt bij haar toezicht de maatschappelijke belangen goed in het oog

Naast de opgaven die zijn opgenomen in de prestatieafspraken en het ondernemingsplan discussieert de RvT in de eigen vergaderingen en met de bestuurder over diverse zaken. Zo wordt gesproken over de voortgang van de realisatie van de ambities, opgaven en prestatieafspraken. Ook wordt gediscussieerd over de te maken keuzen in zaken als het huurbeleid en het duurzaamheidsbeleid. De RvT is verder alert op mogelijke afwijkingen tussen de plannen en de opgaven en bespreekt vroegtijdig opvallende zaken met de bestuurder.

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de gevoerde gesprekken en de bestudeerde notulen vastgesteld dat de RvT de belangen van de huurders en andere belanghebbenden goed meeneemt in haar besluitvorming en overwegingen. Bij het beoordelen van de voortgang kijkt de RvT bijvoorbeeld niet alleen naar financiële aspecten, maar worden ook de maatschappelijke aspecten in het oog gehouden. Hierbij vraagt men zich bijvoorbeeld af of men nog steeds het goede aan het doen voor de doelgroep. Een voorbeeld betreft het navragen naar input bij nieuwbouw door direct betrokkenen en de aandacht voor de bruikbaarheid van Woonmatch voor senioren bewoners en woningzoekenden.

De RvT agendeert regelmatig maatschappelijke thema's om te voorkomen dat te veel aandacht gaat naar ratio's en rentabiliteit.

Vanuit het eigen gezichtspunt en de besproken punten ziet de RvT belangrijke opgaven in en voor het werkgebied. Deze opgaven worden besproken met het bestuur en omvatten:

- het uitbreiden van de woningvoorraad;
- de betaalbaarheid van de woningen
- de groei aan kwetsbare doelgroepen;
- de klanttevredenheid en reputatie;
- het bewaken van de voortgang van ontwikkelprojecten;
- het mee blijven veranderen met de (digitale) tijd.

De visitatiecommissie constateert dat de RvT goed op de hoogte is van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied, het belang daarvan doorleeft en deze goed in het oog houdt bij te maken keuzen of in de voortgang van projecten. De visitatiecommissie geeft de RvT mee om explicieter vast te leggen wat vanuit de Raad (maatschappelijke) overwegingen en/of afwegingen zijn om projecten te evalueren of zelf tot een besluit tot goed- of afkeuring te komen.

De RvT heeft een duidelijke en passende rol in het lokale netwerk

De visitatiecommissie stelt vast de RvT een zichtbare rol heeft in het lokale netwerk van de corporatie. Zo wordt meermaals per jaar gesproken met Huurdersorganisatie. In deze gesprekken wordt door de RvT input vergaard over wat er speelt en leeft bij de huurders en wordt voeling gehouden bij het werkgebied.

De RvT heeft ook met huurders gesproken over de tevredenheid en ervaringen van huurders in diverse woningen. Daarbij is per fiets langs het bezit en diverse projectlocaties gereden waarbij tekst en uitleg is gegeven over de ontwikkelingen. Door verschillende huurders is een rondleiding door hun woning verzorgd. Op operationeel vlak heeft de RvT contact met de wijksteunpunten. Hierdoor wordt voeling gehouden bij het werkgebied en bij de huurders.

Daarnaast is de RvT alert op het goed in contact blijven met de lokale politiek. De directeur bestuurder is bijvoorbeeld vanuit de raad van toezicht gestimuleerd een robuuste verbinding te maken met de lokale politiek. Daarbij zijn concrete voorstellen aangereikt zoals het op locatie informeren van raadsleden over ontwikkellocaties en het onder de aandacht brengen van de wederzijdse belangen die spelen ten aanzien van volkshuisvesting. Onder meer met het oog op de gemeenteraadsverkiezingen in 2022, de verkiezingsprogramma's en in het verlengde daarvan een coalitieakkoord en collegeprogramma.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

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 koppeling tussen de strategie en de visie op belanghebbenden management, de constructieve wijze waarop huurders worden betrokken in reguliere processen en in projecten, en de laagdrempelige samenwerking met de gemeente en andere belanghebbenden. Daarnaast worden de contacten op goede en passende wijze teruggekoppeld. Dit beeld wordt bevestigd door de gevoerde gesprekken met belanghebbenden.

Woningstichting Anna Paulowna werkt vanuit haar visie aan de betrokkenheid van haar omgeving

De visitatiecommissie constateert dat Woningstichting Anna Paulowna vanuit een gedegen visie werkt aan haar belanghebbendenmanagement en hierover rapporteert. Een van de strategische speerpunten is 'een stapje extra doen voor onze huurders'. Woningstichting Anna Paulowna heeft vanuit dit speerpunt verschillende doelstellingen geformuleerd die ingaan op de samenwerking met haar omgeving, ten behoeve van de huurders. Naast de strategie wordt in het jaarverslag en de kwartaalrapportages ingegaan op het contact met belanghebbenden.

Woningstichting Anna Paulowna betreft haar huurders constructief bij beleid en in de uitvoering

De huurders worden op verschillende wijzen betrokken bij de corporatie. Woningstichting Anna Paulowna heeft bijvoorbeeld vier keer per jaar overleg met de Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna (SHWAP). De SHWAP brengt adviezen uit over beleidswijzigingen en -voornemens, zoals bijvoorbeeld de wijziging van het mutatieproces, de huurverhoging, de begroting, en elektrisch koken. Ook de RvT heeft goed contact met de huurdersorganisatie. Een voormalig huurder en beleidsadviseur voor SHWAP, is in 2019 zelfs toegetreden tot de RvT.

Naast de SHWAP, heeft Woningstichting Anna Paulowna contact met individuele bewoners. Bijvoorbeeld door met nieuwe huurders op een passende wijze in gesprek te gaan over prettig wonen en bijvoorbeeld het laag houden van energiekosten. Medewerkers van Woningstichting Anna Paulowna worden hiervoor gecoacht. Daarnaast lopen er medewerkers van Woningstichting Anna Paulowna herkenbaar door de wijken, bijvoorbeeld voor een bezoek aan huurders. Hierdoor worden medewerkers door andere huurders regelmatig aangesproken.

Naast reguliere processen worden individuele huurders betrokken bij lopende projecten. Bijvoorbeeld via klankbordgroepen bij sloop-nieuwbouwprojecten en renovaties. Ook heeft Woningstichting Anna Paulowna een commissie gevormd van bewoners die adviseren over de bruikbaarheid van de nieuwbouwwoningen op de locaties Postkantoor, Meerpaal en Molenvaart. De huurders hebben input op de plannen geleverd die grotendeels is overgenomen in het voorlopige ontwerp van de projecten. Waar adviezen niet zijn overgenomen is dit teruggekoppeld en toegelicht aan de huurders. De huurdersorganisatie is daarnaast door Woningstichting Anna Paulowna betrokken bij de selectie van de aannemers voor de nieuwbouw.

Op basis van het gesprek met de huurdersorganisatie, constateert de visitatiecommissie dat deze betrokkenheid door hen wordt gewaardeerd. Dit uit zich onder meer in de scores op relatie en communicatie en de invloed op beleid (zie ook hoofdstuk 2).

Woningstichting Anna Paulowna zoekt actief de samenwerking op met partners ten behoeve van de opgaven

Woningstichting Anna Paulowna heeft op regelmatige basis op bestuurlijk- en ambtelijk niveau contact met de gemeente. Op beide niveaus is er periodiek overleg. Hierin wordt zowel op beleidsniveau als op uitvoeringsniveau opgaven besproken. Ambtelijk is er bijvoorbeeld een periodiek overleg, waarbij men gezamenlijke opgaven op het gebied van openbare ruimte en leefbaarheid met elkaar bespreekt en oppakt.

Woningstichting Anna Paulowna werkt vanuit haar visie ook actief samen met zorg- en welzijnspartners in wijken en buurten. In de visie noemt Woningstichting Anna Paulowna de belangrijkste partners in het woon-, zorg- en begeleidingsdomein. Woningstichting Anna Paulowna geeft aan dat het essentieel is om met deze partners een hecht netwerk te vormen, zodat men snel kan signaleren, handelen en zoeken naar creatieve oplossingen. Partijen hebben in verschillende samenstellingen en netwerken regelmatig contact met elkaar.

Met collega corporaties wordt op praktisch en strategisch niveau samengewerkt. Bijvoorbeeld door gezamenlijk de aanbesteding, inkoop en implementatie van een ERP-systeem op te pakken. De corporaties in de regio hebben een gezamenlijke controller aangesteld, en zijn er met een andere corporatie voorbereidingen getroffen voor een gezamenlijke financiële backoffice.

Bovenstaand beeld wordt bevestigd door de gesprekken die de visitatiecommissie met de belanghebbenden heeft gevoerd. De belanghebbenden zijn allemaal onverdeeld erg tevreden over de samenwerking en invloed op beleid met Woningstichting Anna Paulowna (zie ook hoofdstuk 2).

Woningstichting Anna Paulowna koppelt contactmomenten terug in reguliere contacten

De contactmomenten met belanghebbenden worden op gepaste wijze teruggekoppeld naar de betrokkenen. Dit gebeurt veelal als onderdeel van de reguliere overleggen, of als onderdeel van een specifiek project. De formele verantwoordingsinformatie is daarnaast ook goed toegankelijk (zie ook openbare verantwoording). De visitatiecommissie acht deze wijzen van terugkoppeling goed passend bij de schaal en context van de woningstichting.

4.5.2 Openbare verantwoording

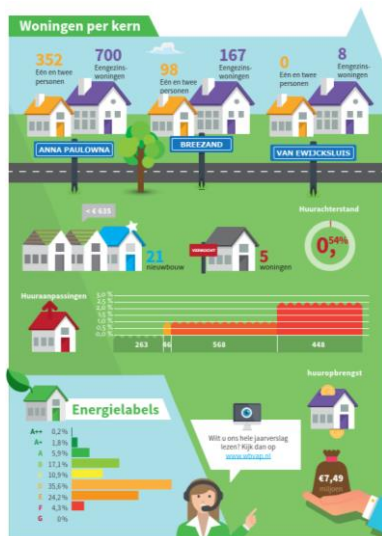
7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij 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 goed uitgewerkte en toegankelijke verantwoordingsinformatie, onder meer door gebruik te maken van infographics, foto's en figuren rondom de formele en informele verantwoordingsinformatie. Ontwikkelruimte zit nog in het expliciteren van de koppeling tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties in de uitingen.

Woningstichting Anna Paulowna maakt gebruik van formele en informele kanalen voor openbare verantwoording

De visitatiecommissie is van mening dat Woningstichting Anna Paulowna de openbare verantwoording op een toegankelijke wijze heeft vormgegeven. De verantwoording van Woningstichting Anna Paulowna vindt onder meer plaats in de jaarverslagen, website, sociale media en een eigen nieuwsblad. De jaarverslagen zijn goed leesbaar en verhalend uitgewerkt. Ook maakt Woningstichting Anna Paulowna jaarlijks een beknopte infographic van haar jaarverslag, waarin de belangrijkste prestaties aan de hand van overzichtelijke figuren en korte toelichting zijn weergegeven.

Figuur 4.3 Infographic jaarverslag 2017



Veel informatie voor huurders en belanghebbenden is te vinden op de website van Woningstichting Anna Paulowna. Hier zijn zowel eigen nieuwsberichten opgenomen, als berichten die elders over activiteiten van de woningstichting zijn gepubliceerd. Daarnaast maakt Woningstichting Anna Paulowna, al dan niet via de directeur-bestuurder, voor het delen van kortere updates gebruik van sociale media, als Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn.

Viermaal per jaar ontvangen huurders en relaties het nieuwsblad van Woningstichting Anna Paulowna 'GeWoon Nieuws'. Het nieuwsblad is beknopt en geeft toegankelijke informatie over uiteenlopende onderwerpen die interessant zijn voor de lezers. Hierbij wordt veel gebruik gemaakt van foto's en plaatjes. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van

Woningstichting Anna Paulowna komt naar voren dat het nieuwsblad goed gelezen wordt.

Woningstichting Anna Paulowna kan de koppeling tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties nog expliciteren

De koppeling tussen de voorgenomen en gerealiseerde prestaties zou in de meer informele uitingen meer naar voren mogen komen. Woningstichting Anna Paulowna geeft in haar verantwoording namelijk vooral aan wat ze hebben gedaan, doen of gaan doen, maar niet altijd waarom of aan welke opgave of doelstelling dit gekoppeld is. De visitatiecommissie geeft de woningstichting mee om deze koppeling in haar uitingen explicieter te maken, zodat buitenstaanders de prestaties beter kunnen volgen en plaatsen. In het jaarverslag komt dit duidelijker naar voren, al worden hierin de prestaties ten aanzien van de prestatieafspraken ook nog niet geheel duidelijk gekoppeld aan de uitgevoerde activiteiten (zie ook prestatiebesturing).

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Positionpaper Woningstichting Anna Paulowna

Visitatie 2017-2020

Over Woningstichting Anna Paulowna

Woningstichting Anna Paulowna is opgericht op 6 juni 1919 en is in de gemeente Hollands Kroon werkzaam in de dorpen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis.

Woningstichting Anna Paulowna is met ruim 1.300 woningen een compacte plattelandscorporatie. Het bezit bestaat voor ruim 70% uit eengezinswoningen. De corporatie heeft 2 woonzorgcomplexen en zo'n 50 garages. We hebben alleen Daeb-bezit (met uitzondering van de garages). De gemiddelde kale huurprijs bedraagt € 515,- per woning, zijnde 64,9% van de maximaal toegestane huur. Er zijn 11,5 FTE's werkzaam bij de corporatie, waaronder 2 man van onze eigen technische servicedienst. Als gevolg van de herziene Woningwet wordt de corporatie vanaf 2017 geleid door een directeurbestuurder. Vanaf 2017 is de Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna opgericht, waarmee veel en goed wordt samengewerkt. Per 1 oktober 2018 is de rechtsvorm van de corporatie omgezet van vereniging naar stichting.

Waar staat Woningstichting Anna Paulowna voor?

Woningstichting Anna Paulowna staat voor een stabiele sociale woningcorporatie die betaalbare, kwalitatief goede woningen biedt in een prettige leefsituatie. We realiseren dit met een beperkte groei van ons bezit. We zijn een compacte, sterke organisatie, die de boel goed op orde heeft en die financieel gezond is.

We zijn klant- en servicegericht. Vooral voor onze huurders, maar ook voor onze stakeholders, doen we graag een stapje meer. We willen hoge service en kwaliteit bieden tegen lage kosten. We zijn laagdrempelig, zowel naar onze huurders als naar onze stakeholders. We betrekken hen bij onze plannen en zoeken actief de samenwerking met anderen, en in het bijzonder met onze collegacorporaties. Samen bereiken we vaak meer (en sneller ons doel) dan alleen. Expertise die we niet in huis hebben huren we in. Dat maakt ons wendbaar en biedt ons tegelijkertijd de mogelijkheid om snel te leren. We zijn nauw betrokken bij onze huurders. We vinden het belangrijk dat onze huurders hun inbreng geven bij wat wij doen en dat we daar naar handelen. We staan met onze beide benen op de grond. We zijn nuchter en tegelijkertijd deskundig.

Wat wil Woningstichting Anna Paulowna bereiken?

Onze klanten

We willen in ieder geval de kern van onze missie trouw blijven. Dat betekent een betaalbaar woningaanbod, met altijd onze klanten als centrale reden van ons bestaan.

Participatie

Bij alle plannen, van enige omvang, die we ontwikkelen, willen we in een zo vroeg mogelijk stadium onze huurders betrekken. Dat geldt zowel bij de ontwikkeling van beleid als bij het maken van technische keuzes door de gebruikers. Het is bijvoorbeeld al meerdere keren gebeurd dat we onze bouwplannen of onderhoudsplannen inhoudelijk hebben bijgesteld, naar aanleiding van waardevolle input van onze huurders.

Ons bezit

We willen de slaagkansen en de keuzemogelijkheden voor de snel groeiende groep van ouderen verbeteren. Dit betekent onder andere dat we oud bezit “omruilen” voor nieuw bezit en dat we op beperkte schaal nieuw (levensloopbestendig) bezit toevoegen, omdat het vaak lastig is om bestaand bezit te transformeren. De doorstroming van senioren naar levensloopbestendige woningen biedt ook starters en doorgroeiende gezinnen een verbeterde slaagkans op een woning. Onze grootste uitdaging zit echter in onze bestaande woningvoorraad. Ruim 60% van ons woningbezit stamt uit de jaren '60 en '70. Dit bezit moet de komende jaren toekomstbestendig worden gemaakt. Daarvoor hebben we in onze meerjarenplanning grote financiële ruimte gemaakt. Met ons verduurzamingsprogramma “Aangenaam Besparen” worden woningen technisch aangepakt en verduurzaamd tot minimaal een energielabel B en in veel gevallen een energielabel A.

De organisatie

We willen ons werk bovengemiddeld goed doen, tegen zo laag mogelijke kosten. Onze compacte organisatie kent veel voordelen; korte lijnen, daadkracht doordat een grote verantwoordelijkheid is neergelegd bij de medewerkers en betrokken huurders. Het nadeel is, dat we soms specialistische kennis ontberen. Deze extra kennis kunnen we projectmatig inhuren. Het voordeel is dat daarbij hoge kwaliteitseisen kunnen stellen. Per saldo moet ons dit een organisatie opleveren die, naast de eerdergenoemde voordelen, ook pro-actief kan zijn en werk van een hoge kwaliteit aflevert.

Financiën

We hebben onze financiën op orde, ondanks ons redelijk lage huurniveau. We willen onze financiële mogelijkheden het liefst nog wat verruimen, omdat met name de uitgaven aan ons bezit en de geplande nieuwbouw de komende jaren veel geld gaan kosten. We hebben de grens van wat we maximaal kunnen financieren behoorlijk opgezocht.

Waar staat Woningstichting Anna Paulowna nu?

Als compacte organisatie slagen we er in om een hele goede klanttevredenheid neer te zetten en om dit te doen met relatief beperkte middelen. We hebben, mede door ons redelijk lage huurniveau en door de invoering van de verhuurdersheffing, zeker geen onbeperkt budget. Binnen onze financiële mogelijkheden, doen we naar onze opvatting het maximale. We zijn in 2020 wederom gestart met harmoniseren van huurprijzen bij mutatie om ietsje meer financiële marge te verkrijgen. De verduurzamingsprojecten lopen uitstekend. De behaalde energielabels zijn boven verwachting. De huurders zijn er erg tevreden over en dragen graag voor 65% bij aan de te realiseren energiebesparing. Dit is het resultaat van veel energie steken in- en zeer intensief overleg voeren met de huurders in de eerste jaren van dit project. Inmiddels betaalt dit gewonnen vertrouwen zich bij nieuwe verduurzamingsrondes uit. Ook staan er eind 2020 drie nieuwbouwplannen op de planning, voor in totaal 66 driekamerwoningen. De gesprekken in het kader van de prestatieafspraken hebben als “bijvangst” gehad dat er sprake is van nauwere samenwerking met de gemeente Hollands Kroon. Dit heeft er bijvoorbeeld in geresulteerd dat de wethouder zijn nek heeft uitgestoken en ons, tegen het vigerende gemeentelijk beleid in, één op één een gemeentelijke locatie heeft aangeboden voor de bouw van sociale huurwoningen. Op het gebied van automatisering zijn grote stappen gemaakt. Samen met Wbv. Beter Wonen en Woonstichting Langedijk is het proces gestuurde Viewpoint van Itris geïmplementeerd. Zowel kosten als kennis zijn en worden in dit kader gedeeld. Per eind 2020 werken we samen met Wbv. Beter Wonen met één gezamenlijke afdeling financiën, waarin de financiële administratie van beide corporaties is georganiseerd. De continuïteit van de financiële processen is hiermee goed geborgd. Op de garages na is ons hele bezit Daeb (sociaal, huurprijs tot € 737,14). Op enkele woningen na liggen alle huurprijzen bovendien onder de 2e aftoppingsgrens van € 663,40. In voorkomende

gevallen verlagen we deze huurprijs bij nieuwe verhuur naar de 1e aftoppingsgrens van € 610,01 voor 1 en 2 personen. Dit is ons tweehurenbeleid voor ouderen. We hebben een deel van ons bezit, kwa huurprijs, bestemd voor jongeren (huurprijs tot € 432,51).

Terugblik

Wat ons uiteraard goed doet, is dat de klanttevredenheid bij met name de Aedes Benchmark ieder jaar onverminderd hoog is. Ons gewijzigde verhuurproces werkt naar tevredenheid; het lukt onze eigen technische dienst in de meeste gevallen een reparatieverzoek nog dezelfde dag af te ronden. Ook onze eigen enquêtes bij nieuwbouw en verduurzaming laten hoge tevredenheidsscores zien. Overigens was de uitkomst van een personeelstevredenheidsenquête ook zeer positief, met een 8 als eindcijfer. We hebben grote stappen gemaakt met de verduurzaming van ons woningbezit, ons bedrijfspand en ons wagenpark, maar ook met samenwerking op gebied van ICT en financiën. We zijn, samen met de gemeente, klaar voor de bouw van 66 nieuwe woningen. Onze werkorganisatie heeft opnieuw grote stappen gemaakt in professionaliteit. We hebben sloop-, nieuwbouw- en verduurzamingsprocessen goed in de vingers, hetzelfde geldt voor het verkoopproces, onze pdccyclus, ons risicomangement, onze communicatie via diverse social media, etc. Als we maar even de mogelijkheid zien, dan betrekken we onze huurders(organisatie) om mee te denken en mee te doen.

De raad van toezicht, die nog relatief "nieuw" is, geeft blijk van veel deskundigheid en een vruchtbare wisselwerking.

Vooruitblik

Het is al genoemd dat, na een intensief voortraject, de komende jaren de realisatie van nieuwbouw belangrijk is. De wachttijden lopen ook in de Noordkop op. Met nog een paar jaar te gaan is de verduurzaming van ons bezit tot een gemiddeld B-label bijna afgerond. We gaan de komende jaren fors investeren, maar blijven financieel gezond. Corona heeft ook ons voor- en nadeel opgeleverd. Die ervaringen nemen we mee. Er zitten uiteraard grenzen aan wat we aankunnen, maar we kunnen veel meer dan we al dachten. We kijken of we, samen met 4 collega-corporaties, nog meer kansen zien om samen te werken en daarmee onze efficiency te verbeteren. Met collega corporaties, onze respectievelijke huurdersorganisaties en de gemeente Hollands Kroon gaan we nieuwe prestatieafspraken maken voor de komende jaren. Deze samenwerkingspartners hebben we ook nodig om de steeds groter wordende groep huurders te helpen die het op een of andere manier niet redden.

Ons huidige service- en kwaliteitsniveau handhaven klinkt eenvoudig, maar zal ook de komende jaren onze volle aandacht en inzet blijven houden.

Anna Paulowna, januari 2021
Ben Broxterman
Directeur-bestuurder

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

De visitatie die bij Woningstichting Anna Paulowna heeft plaatsgevonden, is, ondanks de belemmeringen van de coronacrisis, als prettig, constructief en leerzaam ervaren. Met dank aan de visitatiecommissie van Ecorys, die op een prettige- en deskundige manier alle betrokkenen bij dit visitatierapport heeft bevroegd en die zich bijzonder heeft ingespannen om alle relevante (beleids)documenten naar waarde in het visitatierapport te integreren. Het conceptrapport is in goede openheid met het bestuur-directie, MT en de Raad van Toezicht met Ecorys doorgesproken, wat uiteindelijk heeft geleid tot een visitatierapport, waarvan de inhoud ons met gepaste trots vervult. We werken hard aan onze doelstellingen en proberen de lat hoog te leggen. Het is fijn om te lezen dat de visitatiecommissie dit herkent.

In dat kader past een woord van dank richting onze medewerkers die de flexibiliteit tonen om mee te gaan in de ontwikkelingen van zowel de organisatie als de maatschappij. De Raad van Toezicht wordt voor de invulling van haar rol goed gewaardeerd. De Stichting Huurdersbelangen (SHWAP) is tevreden over ons werk. De partners in het maatschappelijk veld, zoals de zorgpartners, collega-corporaties, welzijnspartners en de gemeente Hollands Kroon werken graag met ons samen (en wij met hen). Dat doet ons goed. Als we het visitatierapport uit 2017 naast het nieuwe visitatierapport uit 2021 leggen, zien we dat we op alle hoofdonderdelen zijn verbeterd. In 2017 schreven we al dat we de aanbevelingen niet voor kennisgeving wilden aannemen, maar dat we er volop mee aan de slag zouden gaan. Dit hebben we gedaan en dit heeft mede geleid tot de huidige resultaten, zoals de visitatiecommissie terecht noemt.

Een samenvatting uit de opmerkingen in het visitatierapport:

- Presteren naar opgaven en ambities. Woningstichting Anna Paulowna is door de sterke lokale verankering goed op de hoogte van de lokale opgaven, heeft belangrijke ontwikkelingen in kaart gebracht en weet deze te vertalen naar concrete ambities op alle relevante volkshuisvestelijke thema's. Met name op gebied van beschikbaarheid, duurzaamheid en (kwetsbare) doelgroepen is de woningstichting ambitieus.
- Presteren volgens belanghouders. De cijfermatige beoordelingen op gebied van zowel de relatie en communicatie als de invloed op het beleid vallen in positieve zin op. Deze worden beide door alle belanghebbenden als zijnde goed beoordeeld. De woningstichting is benaderbaar, constructief en werkt met een open houding. Ook is de betrokkenheid hoog en verloopt de samenwerking goed.
- Presteren naar vermogen. Woningstichting Anna Paulowna scoort goed op het onderdeel Presteren naar vermogen. De corporatie betreft bij haar vermogensinzet de strategische doelen en opgaven goed en kan hierdoor ook goed toelichten waarom zij bepaalde keuzen maakt. Deze keuzen worden bovendien in nauwe samenspraak met medewerkers en op basis van detailinzicht in het bezit en de opgave gemaakt.
- Governance van maatschappelijk presteren. Woningstichting Anna Paulowna scoort ruim voldoende ten aanzien van de governance van het maatschappelijk presteren. De strategievorming is goed op orde, door het tijdig en goed onderbouwd actualiseren van het ondernemingsplan, en de meetbare doorvertaling in jaarplannen, waarmee de uitwerking in praktijk is geborgd. Daarnaast zijn de eigen mogelijkheden en lokale context op goede wijze geborgd. De prestatiebesturing wordt beoordeeld met een ruim voldoende, op basis van het duidelijk volgbare en toegepaste monitoringssysteem, en de wijze waarop is bijgestuurd in de visitatieperiode

Uit het rapport blijkt ook dat we niet perfect zijn. Dat is natuurlijk jammer, maar uiteraard ook realistisch en tegelijkertijd uitdagend.

De commissie noemt in de samenvatting van het visitatierapport onder andere de volgende aanbevelingen: "het meer concreet maken van de prestatieafspraken; met het oog op de toekomst de samenwerking op strategisch vlak met partijen versterken; ontwikkelruimte benutten welke zit in een integraal inzicht in de voortgang van de prestaties, ook op detailniveau".

We maken graag tijd en gelegenheid om deze aanbevelingen om te zetten in daadwerkelijke verbeteracties. Want uiteindelijk komen de prestaties van een nog beter functionerende corporatie ten gunste van onze huurders. Voor hen blijven we graag een stapje meer doen. Woningstichting Anna Paulowna is er klaar voor!

Ben Broxterman
Directeur-bestuurder

Mark Versteeg
Voorzitter Raad van Toezicht

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel B3.1: Woningstichting Anna Paulowna

Naam	Functie
De heer Broxterman	Directeur-bestuurder
Mevrouw Reesink	Hoofd Woondiensten
De heer van der Lee	Hoofd Vastgoed & Beheer
De heer Scholten	Hoofd Financiën
De heer Zeinstra	Hoofd Financiën
De heer Versteeg	Voorzitter RvT
De heer Keijzer	Vice-voorzitter RvT
Mevrouw Stobbe	Lid RvT
De heer Conijn	Lid RvT
De heer Kes	Lid RvT

Tabel B3.1: Belanghebbenden

Organisatie	Belanghebbende	Functie
Huurders		
SHWAP	De heer Cadée	Voorzitter
SHWAP	Mevrouw Denekamp	Lid
SHWAP	Mevrouw Bosboom	Lid
SHWAP	De heer Oosterhaven	Lid
SHWAP	De heer Fraza	Lid
Gemeente		
Gemeente Hollands-Kroon	De heer Groot	Wethouder
Gemeente Hollands-Kroon	Mevrouw Boos	Voormalig beleidsmedewerker wonen
Overige belanghebbenden		
Stichting Wonen Plus Welzijn	De heer de Wit	Directeur-bestuurder
Stichting de Waerden	De heer van Bentum	Manager Services & Advies
S Heeren Loo	De heer Ooteman	Manager zorg
Woonzorggroep Samen	De heer Groenendijk	Bestuurder
WoonCompagnie	De heer van Schaik	Directeur-bestuurder
Beter Wonen	De heer Dirks	Directeur-bestuurder

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Anna Paulowna in 2021 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 Woningstichting Anna Paulowna hebben.

Rotterdam, 30 juni 2021

Maarten Nieland
Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Anna Paulowna in 2021 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 Woningstichting Anna Paulowna.

Rotterdam, 30 juni 2021

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Anna Paulowna in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Anna Paulowna.

Rotterdam, 30 juni 2021

Rixt Bos

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Frank de Gouw verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Anna Paulowna in 2021 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Frank de Gouw heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Frank de Gouw geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Frank de Gouw geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Anna Paulowna.

Rotterdam, 30 juni 2021

Frank de Gouw

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

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is projectleider voor deze visitatie. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Commissielid

Frank de Gouw

Naam, titel, voorletters:

de Gouw, ing./MSc, F.A.

Geboorteplaats en –datum:

's-Hertogenbosch, 22-06-1993



Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 – 2018	Radboud Universiteit, Nijmegen – Master Urban Geography
2015 – 2016	Radboud Universiteit, Nijmegen – Premaster Geography and Spatial Planning
2011 – 2015	HAS Hogeschool, 's-Hertogenbosch – Urban and Rural Development
2005 – 2011	d'Oultremontcollege, Drunen – Atheneum

Loopbaan:

2018 – Heden	Consultant Regions & Cities, ECORYS
2017 – 2018	Graduate Intern, ARCADIS BV

Profielchets:

Frank de Gouw is commissielid van deze visitatie en werkzaam als consultant bij Ecorys binnen de afdeling Regions & Cities. Als afgestudeerd stadsgeograaf aan de Radboud Universiteit in Nijmegen is Frank in staat om de wederzijdse wisselwerking en dynamiek van geografische (ruimtelijke) verschijnselen te doorgronden, zoals locatiegedrag van economische actoren, het sociaal-ruimtelijk handelen van bedrijven, overheidsinstanties, huishoudens en individuen en de sociaaleconomische ontwikkeling van steden en regio's. Frank heeft daarnaast inhoudelijke kennis van en vaardigheid in het actuele onderzoek omtrent het gebied van de stedelijke geografie inclusief urbane/rurale- en regionale studies en volkshuisvesting.

Als consultant binnen de afdeling Regions & Cities is Frank betrokken bij verschillende vraagstukken en onderzoek op het gebied van de woningmarkt, ruimtelijke gebiedsontwikkeling, beleidsvraagstukken en bij de maatschappelijke visitaties van woningcorporaties. Visitaties waarbij Frank betrokken is geweest omvatten onder andere Zeeuwsland, Centrada en Wonen Zuid.

Kernwaarden waarover Frank beschikt zijn pro activiteit, enthousiasme, sociaalvaardigheid het hebben van een kritische blik en oplossingsgerichtheid.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel B6.1: Bronnenlijst

Geraadpleegde documentatie	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarverslag 2017 t/m 2020 Infographic jaarverslag 2017 t/m 2020 Koersgids Koersplan 2019 – 2023 Koersbrief 2019 Jaarafspraken 2017 t/m 2020 Prestatieafspraken 2016 – 2020 Periodieke rapportages 2017 – 2020 Woonvisie Holland Kroon 2013 Strategisch Voorraad Beleid 2019 – 2025 Convenant Vroegsignalering Bevolkingsprognose 2017 – 2040 Huursombenadering en Huuraanpassing 2017 Energiebeleidsplan 2018 – 2023 Brochure Aangenaam Besparen Doorstroombevordering en – voorrang woonruimteverdeling Kop van Noord-Holland Diverse andere beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen en convenanten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Geraadpleegde klanttevredenheidsonderzoeken Diverse uitkomsten van enquêtes Medewerkers tevredenheidsonderzoek
Presteren naar Vermogen (PnV)	Begrotingen 2017 – 2020 Jaarrekeningen 2017 – 2020 Jaarverslagen 2017 – 2020 Periodieke rapportages Financieel overzicht 2020 Aedes Benchmarksrapportages Benchmark huurincasso Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Investeringskader WSAP 2020 Investeringsstatuut 2019 Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet
Governance van maatschappelijk presteren	Begrotingen 2017 – 2020 Jaarrekeningen 2017 – 2020 Jaarverslagen 2017 – 2020 Periodieke rapportages Vergaderingen RvT 2017 t/m 2020 Risicomanagement 2020 Risico Analyse projecten t/m 2020 Externe evaluatie RvT 2017 Interne evaluaties RvT Toezichtsplan RvT

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Betaalbare woningvoorraad: In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties in Hollands Kroon in het kader van betaalbaarheid gezamenlijk streven naar ten minste 90% van de woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 678,66) te houden en ten minste 80% onder de eerste aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 633,25).</p> <p>WSAP heeft vervolgens in de jaarafspraken opgenomen dat men met het streefhuurbeleid ongeveer uitkomt op het betaalbaar houden van 98.9% van de woningen, met een huur tot de tweede aftoppingsgrens.</p>	<p>WSAP heeft zich nadrukkelijk ingezet om haar woningvoorraad betaalbaar te houden. Aan de collectieve afspraken wordt ruimschoots voldaan en ook de jaarafspraken worden benaderd.</p> <p>Voorraad beneden de tweede aftoppingsgrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 98,0% • 2018: 97,9% • 2019: 98,4% • 2020: 98,5% <p>Voor specifiek de oudere woningzoekenden is in het kader van deze opgave nog relevant dat passend toewijzen een probleem oplevert in het woningbezit van WSAP. Ten eerste zijn er te weinig geschikte woningen en zijn de wachttijden lang voor deze doelgroep. Ten tweede zijn de huurprijzen van de 'comfortabele' woningcomplexen (Vreedenhoff en Rietgor slaan) voor ouderen de afgelopen jaren bij mutatie opgetrokken tot boven de tweede aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 678,66). Hierdoor konden nieuwe huurders met recht op huurtoeslag deze woningen niet meer huren. In deze complexen komen dan nog uitsluitend nieuwe huurders met een inkomen tot boven de huurtoeslaggrens. Woningzoekende senioren met een lager inkomen komen daardoor in een lastige situatie. De woningstichting heeft daarop voor deze schaarse seniorenwoningen een twee hurenbeleid gevoerd en de huurprijs minder hoog opgetrokken, tot een maximum van de eerste aftoppingsgrens (prijspeil 2021: € 633,25).</p> <p>Ook bij verhuur van de in 2019 opgeleverde levensloopbestendige woningen aan de Smidsweg in Anna Paulowna heeft de woningstichting het tweehurenbeleid toegepast, zodat het ook voor alleenstaanden met een laag inkomen mogelijk is om daar met huurtoeslag te wonen.</p> <p>Wegens het overtreffen van de opgave en het feit dat dit door gerichte inzet is gedaan (onder meer een twee hurenbeleid) worden twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>Gematigde huurverhoging: WSAP heeft gedurende de visitatieperiode de opgave om een gematigde jaarlijkse huurverhoging door te voeren en de huurverhoging niet inkomensafhankelijk te verhogen.</p>	<p>Jaarlijks heeft WSAP de huren conform afspraken gematigd verhoogd.</p> <p>De gemiddelde huursomaanpassing door WSAP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 1,3% • 2018: 2,4% 	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • 2019: 1,6% • 2020: 2,1% <p>De inflatie over deze jaren bedroeg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 1,4% • 2018: 1,7% • 2019: 2,6% • 2020: 1,3% <p>In 2017 zijn de huurprijzen verhoogd van 0% tot 2,5% en in 2018 van 0% tot 3,9%. Nog niet geharmoniseerde huren worden verhoogd met maximaal 2,5% in 2017 en maximaal 3,9% in 2018.</p> <p>Het streefhuurbeleid vanaf 2019 schrijft voort dat huren met huurprijs boven de streefhuur tot € 50 onder de streefhuurprijs 0% verhoging krijgen. Tussen de € 50 en € 100 onder de streefhuur wordt 1,57% gerekend en oven de € 100 4,1%. In 2020 zijn de huren met gemiddeld 2,1% verhoogd.</p> <p>De woningstichting heeft hiermee volledig invulling gegeven aan de opgave en heeft een gematigd huurbeleid gevoerd, waarbij bepaalde huurders zijn ontzien van huurverhoging in bepaalde jaren. Het huurbeleid heeft ervoor gezorgd dat de huren van WSAP bovendien zeer laag zijn in vergelijking met het landelijk gemiddelde. WSAP neemt hiertoe ook verschillende maatregelen, zoals het voeren van een tweehurenbeleid, het doorvoeren van verduurzamingsmaatregelen in het kader van 'Aangenaam Besparen' (zie ook duurzaamheid), en het doorvoeren van kleine aanpassingen zonder huurverhogingen. Het is daarom extra knap geen of slechts beperkt huurverhoging door te voeren. Voor deze inzet zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>Voorkomen huurachterstanden: In de visitatieperiode heeft WSAP de opgave gekend om met de gemeente en andere woningcorporaties ten opzichte van schuldhulpverlening een nieuwe, preventieve eenduidige aanpak op te zetten.</p>	<p>De gemeente Hollands Kroon, de drie woningcorporaties hebben in 2018 een convenant gesloten om vroegtijdige huurachterstanden te signaleren, om inwoners te ondersteunen bij het oplossen van deze achterstanden en om overige noodzakelijke hulpverlening aan te bieden. Het doel is om huurachterstanden te voorkomen, het aantal mensen met een huurachterstand te verkleinen en vroegtijdig mensen met financiële problemen in het vizier te krijgen. Hiermee is voldaan aan de opgave om de aanpak met betrekking tot schuldhulpverlening op te zetten.</p> <p>Op basis van de nieuw vastgestelde aanpak en afspraken, worden bij vroegsignaleren huurders</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>proactief benaderd op basis van signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. De woningstichting probeert het aantal ontruimingens wegens huurschuld te voorkomen en hier actief beleid op te voeren. Zo wordt bij het niet nakomen van de huurbetaling veelal direct actie ondernomen om in ieder geval in contact te komen met de betrokken huurders. Wanneer de woningstichting de indruk heeft dat het betalen van de huur een terugkerend probleem blijft, wordt uitsluitend akkoord gegaan met een afgelasting van de ontruiming op voorwaarde dat de huurder instemt met de aanstelling van een financieel bewindvoerder. In de visitatieperiode heeft slechts één uitzetting plaatsgevonden op basis van huurschuld.</p> <p>Wegens corona is het voor bepaalde huurders lastiger geworden om de huur te kunnen bekostigen. WSAP denkt mee met haar huurders, legt contact en zoekt naar oplossingen. Hierbij wordt samengewerkt met de gemeente om tot gewenste resultaten te komen.</p> <p>De gemiddelde huurachterstand betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 0,54% • 2018: 0,54% • 2019: 0,49% • 2020: 0,51% <p>De woningstichting heeft volledig invulling gegeven aan de opgave om zich in te zetten tegen betalingsachterstanden en heeft het aantal ontruimingens gereduceerd. Hiervoor is een pluspunt toegekend. Aandachtspunt is het feit dat de gemiddelde huurachterstand van 2017 tot en met 2020 nauwelijks is gedaald.</p>	
Beoordeling visitatiecommissie		
De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van de betaalbaarheid als goed. De woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode de jaarlijkse huurverhoging weten te matigen en heeft hierin maatwerk toegepast. Ook is een tweehurenbeleid gevoerd om woningen voor de doelgroep bereikbaar te maken, is een significant aandeel woningen onder de twee aftoppingsgrens gehouden en is ingezet op vroegsignalering van betalingsproblematiek.		
Gemiddelde beoordeling		7,7

Thema 2: Beschikbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Nieuwbouw: WSAP heeft gedurende de visitatieperiode de volgende nieuwbouwoopgaven gekend:</p> <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21 levensloopgeschikte woningen Breezand 	<p>Woningstichting Anna Paulowna heeft conform afspraken in totaal 33 nieuwbouwwoningen opgeleverd en ook verschillende nieuwbouwprojecten voorbereid.</p> <p>WSAP heeft woningen opgeleverd:</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>2018 – 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> 12 levensloopgeschikte woningen Anna Paulowna, Smidsweg. Hierbij worden 18 woningen gesloopt. <p>2020 – 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> Start bouw van 24 levensloopgeschikte woningen in Anna Paulowna; Molenvaart. Principeverzoek betreffende het realiseren van 12 woningen op locatie 'Postkantoor Anna Paulowna' zijn ingediend. De woningstichting heeft verzocht om de locatie Meerpaal te kunnen bebouwen. De gemeente heeft hier gehoor aan gegeven en de corporatie heeft de plannen gepresenteerd. De gemeente komt hierop terug. 	<ul style="list-style-type: none"> 2017: 21 woningen Breezand 2018: 0 woningen 2019: 12 woningen Smidseweg (en 18 gesloopte woningen) 2020: 0 woningen <p>Vanuit het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) wordt aanvullend vastgesteld dat tussen 2019 en 2029 circa 70 woningen moeten worden toegevoegd, waarvan het merendeel in 2025 gerealiseerd is. Het toe te voegen type woningen betreffen levensloopbestendige (senioren)woningen en kleine eengezinswoningen.</p> <p>WSAP is in 2020 bezig met de voorbereiding van de volgende projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar de mogelijkheden voor sloop-nieuwbouw van de oude basisschool De Meerpaal in Anna Paulowna naar 30 appartementen. WSAP heeft een principeverzoek ingediend in 2020, en is nog in afwachting van de reactie van de gemeente. De planontwikkeling vindt plaats in 2020; Ontwikkeling van een woongebouw met 24 appartementen op locatie Molenvaart. De plannen zijn door de woningstichting in 2019 aan de gemeente gepresenteerd. Er is een principeverzoek door WSAP ingediend bij de gemeente; De woningstichting heeft na vele jaren een leegstaand voormalig postkantoor gekocht, welke grotendeels is omringd door het woningbezit van WSAP. Het plan is om over te gaan op sloop van het gebouw en nieuwbouw van 12 appartementen. De planvoorbereiding is gaande in 2020, en de start van de bouw wordt verwacht in 2021. <p>WSAP heeft voldaan aan de opgave. De visitatiecommissie is daarnaast van mening dat WSAP door de uitgevoerde en voorbereide nieuwbouwplannen een prestatie levert die gezien haar omvang en de veranderende opgave een goede prestatie is. Om deze reden zijn twee pluspunten toegekend.</p>	
<p>Verkoop: WSAP heeft gedurende de visitatieperiode de volgende verkoopopgaven en de prestatieafspraken opgenomen, als verwachtte aantal verkopen per jaar:</p> <p>2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 woningen Hollands Kroon <p>2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 woningen Hollands Kroon <p>2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 woningen Hollands Kroon 	<p>WSAP heeft in totaal 14 woningen verkocht die minder goed verhuurbaar zijn of waarvoor een forse investering nodig is.</p> <p>Het gaat om de volgende aantallen woningen per jaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2017: 5 woningen 2018: 4 woningen 2019: 4 woningen 2020: 1 woning 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2020: <ul style="list-style-type: none"> • Geen verkoop afspraken 	Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van beschikbaarheid met een goed. De woningstichting is erin geslaagd om nieuwbouwprojecten op te leveren en heeft daarnaast de nodige projecten in ontwikkeling. De corporatie heeft daarnaast beperkt woningen uit het bezit verkocht en heeft hierin voldaan aan de gestelde opgaven.		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Renovatie van woningen: Om de woningvoorraad te verduurzamen en de kwaliteit te verbeteren heeft WSAP gedurende de visitatie de volgende renovatieopgaven gekend: <ul style="list-style-type: none"> • 2017: circa 34 woningen • 2018: circa 77 woningen • 2019: circa 78 woningen • 2020: circa 90 woningen 	<p>Om de betaalbaarheid voor de komende 25 jaar te garanderen en om de woningvoorraad te verduurzamen voert WSAP verduurzamingsmaatregelen uit, onder de projectnaam 'Aangenaam besparen'. WSAP pakt bij deze woningen de schil in (gevel-, vloer- en dakisolatie). Tevens wordt de ventilatie van de woningen aangepast. Het beleidsmatige uitgangspunt van WSAP is dat de theoretische besparing voor 65% wordt doorgerekend in de huur, waarmee huurders in theorie voor 35% in de woonlasten profiteren van deze aanpak. Daarbij kunnen huurders tegelijkertijd kiezen voor de aanleg van PV-panelen.</p> <p>Gedurende de visitatieperiode zijn onder met mom van 'Aangenaam besparen' de volgende aantallen woningen gerenoveerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 36 woningen • 2018: 77 woningen • 2019: 78 woningen • 2020: 91 woningen <p>Aan de hand van bovenstaande renovaties hebben de woningen labelsprongen gemaakt naar een B, A of A+ label.</p> <p>WSAP heeft daarnaast gewerkt aan het verlengen van de levensduur van woningen. In 2019 heeft WSAP aan de hand van groot onderhoud en verduurzaming de levensduur van 14 woningen verlengd. De woningen zijn hierbij van een E of F label naar een A label gegaan. In 2021 worden er 119 woningen verduurzaamd. Voorbereidingswerkzaamheden zijn in 2020 opgestart.</p> <p>De woningstichting heeft meer gepresteerd dan de opgaven hebben voorgeschreven en heeft daarnaast aan de hand van het Aangenaam Besparen de draagkracht van de huurders nauwlettend in het oog</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	gehouden. Hier worden twee pluspunten voor toegekend.	
<p>Energie neutrale voorraad: Vanuit het strategische voorraadbeleid (SVB) en de prestatieafspraken heeft WSAP de opgave om minimaal label B (energie-index van 1,2 – 1,4) te behalen voor de gehele voorraad in 2024. Daarnaast werkt men vanuit dit beleid aan no-regret stappen te zetten richting een CO2 neutrale en gasloze voorraad in 2050.</p>	<p>WSAP is goed op weg om de eigen verduurzamingambities volgend uit het strategisch voorraadbeleidsplan, te realiseren. De energie-index is aan het dalen, waarbij het realistisch is dat WSAP aan de doelstellingen gaat voldoen in 2024. Ook heeft WSAP de afgelopen periode ondersteunend beleid opgesteld om aan de opgaven te gaan voldoen de komende periode. Wel moet WSAP de stappen gaan doorzetten de komende jaren, om de doelstellingen te bereiken. De visitatiecommissie acht een pluspunt rechtvaardig voor de geleverde inspanningen in de verduurzaming en het uitwerken van beleid op dit onderwerp.</p> <p>Energie index</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: n.b. • 2018: n.b. • 2019: 1,55 • 2020: 1,52* <p>Woningen van WSAP met een groen energielabel (label B of beter)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2017: 25% • 2018: 30,4% • 2019: 45,2% • 2020: 51,1%* <p>*in deze cijfers zijn nog niet de 90 woningen meegenomen die in 2020 naar label A zijn gebracht. Deze worden in 2021 pas opnieuw in de energie-indexberekening meegenomen. Het aandeel woningen met een B label of hoger wordt hiermee ongeveer 58%.</p> <p>Energiebeleidsplan</p> <p>Met ingang van 2018 is een nieuw energiebeleidsplan voor de periode tot en met eind 2023 van kracht. Het plan omvat onder meer de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het woningbezit naar label B brengen; • Het niet doen van dure uitgaven aan beperkte nom-woningen. wanneer hier mogelijkheden voor worden gezien binnen redelijk budget is het wel te overwegen; • Stappen zetten (no-regret) ten behoeve van het tijdig verkrijgen van een gasloze- en CO₂ neutrale voorraad in 2050. • Zonnepanelen aanbieden aan zittende huurders en bij mutatie zonnepanelen aanleggen 	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> Bij geplande sloop of verkoop geen energiebesparende uitgaven doen Nieuwbouw gasloos uitvoeren. Bij mutatie van woningen wordt elektrisch koken wordt aangebracht Er zijn 12 woningen gasloos opgeleverd <p>Routekaart CO₂-neutraal 2050</p> <p>De Routekaart is een eerste aanzet om inzichtelijk te maken hoe WSAP de voorraad CO₂ neutraal kan maken voor 2050. De Routekaart geeft de financiële opgave weer. Met de aanpak 'Aangenaam besparen' maakt WSAP al stappen tot een CO₂ neutrale voorraad.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met een goed. De woningstichting heeft aan de hand van het 'aangenaam besparen' de woningvoorraad weten te renoveren en te verduurzamen zonder daarbij de betaalbaarheid uit het oog te verliezen. De visitatiecommissie is van mening dat de woningstichting de goede weg is ingeslagen en met het oog op de toekomst de juiste stappen gaat zetten in de verduurzamingsopgave.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 4: Wonen, zorg en bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>De gemeentelijke taakstelling ten aanzien van het huisvesten van statushouders betreft:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2017: 64 statushouders 2018: 67 statushouders 2019: 34 statushouders 2020: 32 statushouders 	<p>De drie corporaties die werkzaam zijn in de gemeente Hollands Kroon (Wooncompagnie, Beter Wonen en WSAP) realiseren in gezamenlijk overleg de aan de gemeente opgelegde taakstelling.</p> <p>De drie corporaties hebben statushouders gehuisvest:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2017: 109 statushouders 2018: 46 statushouders 2019: 31 statushouders 2020: 41 statushouders (2020 wordt geëindigd met een voorstand van 2 statushouders). <p>Samen met de gemeente en vluchtelingenwerk vindt er structureel overleg plaats om ervoor te zorgen dat de statushouders goed begeleid worden en landen in de wijk. Problemen worden hierbij aangepakt en mogelijk voorkomen.</p> <p>Wegens het volledig voldoen aan de opgave, de positieve afwijking en de aandacht aan de begeleiding worden twee pluspunten toegekend.</p>	8
<p>WSAP heeft ten aanzien van ouderen en kwetsbare groepen gedurende de visitatieperiode de opgave deze te ondersteunen en te faciliteren door onder meer de levensloopbestendige voorraad uit te breiden en woningen voor haar bewoners geschikter te maken.</p>	<p>Ten aanzien van ouderen en kwetsbare doelgroepen heeft WSAP gedurende de visitatieperiode de volgende activiteiten uitgevoerd en/of gefaciliteerd:</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> • WSAP verhuurt de ruimte waar het wijksteunpunt, Keijzershoff is gevestigd. Dit steunpunt is bestemd voor ouderen en werd verhuurd aan Woonzorggroep Samen. Dit wijksteunpunt maakt onderdeel uit van een complex van 60 seniorenwoningen, Vreedenhoff. Vanuit het wijksteunpunt wordt dagverzorging en dagbesteding aangeboden. Vanaf 2019 wordt het steunpunt verhuurd aan Wonen Plus Welzijn. In 2020 is intensief overleg gevoerd met WonenPlusWelzijn en de gemeente, doordat subsidies vervielen. Hierdoor zijn nieuwe afspraken gemaakt over het huurbeleid, financiële bijdragen en exploitatie. • Ook in het complex aan het Pastoor Verhoeffpark in Breezand wordt een wijksteunpunt op locatie Carrousel verhuurd aan Wonen Plus Welzijn. In het verleden heeft WSAP woningen in het complex aan het Pastoor Verhoeffpark gerenoveerd en energetisch verbeterd. • WSAP heeft voor de ouderen in het werkgebied in de kern Kleine Sluis bijna 180 woningen die primair bestemd zijn voor toewijzing aan ouderen. Daarvan zijn 112 appartementen nabij voorzieningen gelegen. • WSAP verhuurt circa 25 eenpersoon- of eengezinswoningen aan verstandelijk beperkte personen die ook begeleiding ontvangen van De Waerden. • Sloop/nieuwbouw aan de Smidsweg van 18 eengezinswoningen naar 12 levensloopbestendige, energie neutrale woningen. • Het labelen van 92 jongerenwoningen met een huurovereenkomst van vijf jaar. Deze woningen hebben een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens, zodat de jongeren in aanmerking komen voor huurtoeslag. Jongeren worden hierbij begeleid om uiteindelijk door te kunnen groeien naar een andere woning. De begeleiding richt zich onder meer op gedrag. • In februari 2021 is met WonenPlusWelzijn een overeenkomst getekend met betrekking tot een ouderenverhuisadviseur. Zij gaan bewoners bewegen en/ of begeleiden bij het verhuizen om doorstroming te bevorderen. <p>De woningstichting heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en heeft verschillende (kwetsbare) doelgroepen weten te faciliteren en/ of ondersteunen. Hier is een pluspunt voor toegekend.</p>	
Beoordeling visitatiecommissie		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van wonen, zorg en bijzondere doelgroepen met een goed. De woningstichting zet zich aan de hand van verschillende initiatieven en activiteiten in voor het faciliteren en/ of ondersteunen van diverse (bijzondere) doelgroepen in het werkgebied. Zo wordt er aandacht besteed aan jongeren, ouderen en kwetsbaren. Daarnaast heeft de woningstichting voldaan aan de taakstelling omtrent het huisvesten van statushouders en wordt deze doelgroep begeleid om ze goed te laten landen in de wijk.		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 5: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
WSAP heeft gedurende de visitatieperiode de opgave om leefbaarheidsinitiatieven in de kernen te ondersteunen en heeft daarnaast de opgave om verschillende achtertuinen bereikbaar te maken via de achteruitgangen.	<p>Wonen Plus Welzijn</p> <p>Wonen Plus Welzijn is een brede welzijnsorganisatie voor ouderenwerk, vrijwilligerswerk, mantelzorg, begeleiding en diverse andere projecten in de Kop van Noord-Holland. Wonen Plus Welzijn biedt uiteenlopende diensten aan waardoor mensen langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. WSAP draagt hier financieel aan bij. De huurders van WSAP kunnen gebruik maken van de diensten van Wonen Plus Welzijn.</p> <p>Repair cafe</p> <p>WSAP faciliteert een ruimte en coördineert het Repair Cafe. Een vast team van vrijwilligers zorgt in dit repair cafe voor reparatie van diverse artikelen voor de huurders. In 2019 is dit Repair Cafe vijfmaal georganiseerd.</p> <p>Beheer en behandeling overlast</p> <p>WSAP besteedt veel tijd aan kwesties op het gebied van sociaal beheer, zoals overlast, rommel in- en om de woning en andere uiteenlopende vormen van ongewenst gedrag. WSAP zet zich hierbij in voor geluidsoverlast, burenruzies, geschillen over erfafscheiding en andere zaken.</p> <p>Buurtbemiddeling</p> <p>De gemeente Hollands Kroon is in 2019 gestart met buurtbemiddeling voor huurders. Deze bemiddeling wordt vanuit de gemeente geleverd via vrijwilligers. In 2020 is door WSAP een financiële bijdrage geleverd. Vanaf 2021 is afgesproken om dat niet meer te doen en buurtbemiddeling gratis aan inwoners aan te bieden.</p> <p>Aanpak achteruitgangen</p> <p>Gedurende de visitatieperiode heeft WSAP gewerkt aan de aanpak van achteruitgangen. Hierbij is aandacht geweest voor het herstellen van erfafscheiding, het bereikbaar maken van achtertuinen en het verbeteren van de leefbaarheid. Bovendien verbeterde dit de verhuurbaarheid van de woningen. In 2018 is de achteruitgang bij 92 woningen verbeterd. In 2019 bij 60</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>woningen. In 2020 zijn bij 16 woningen achteruitgangen aangepakt.</p> <p>De woningstichting heeft op passende wijze invulling gegeven aan de opgave en heeft aan de hand van verschillende activiteiten de leefbaarheid verbeterd of gewaarborgd. Hier is een pluspunt voor toegekend.</p>	
<p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt de inzet van Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van leefbaarheid met een ruim voldoende. De woningstichting heeft aan de hand van diverse sociale als fysieke activiteiten de leefbaarheid in het werkgebied verbeterd of gewaarborgd. Hierbij is op sociaal vlak onder meer aandacht geweest voor buurtbemiddeling, het beperken van overlast en het faciliteren van het gebruik van de diensten van een welzijnsorganisatie. Op fysiek gebied zijn achteruitgangen aangepakt en wordt een Repair Cafe georganiseerd.</p>		
Gemiddelde beoordeling		7,0

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