

Maatschappelijke visitatie

2018 tot en met 2022

Opdrachtgever: Wonen Wateringen

Rotterdam, 20 februari 2023



Maatschappelijke Visitatie

2018 tot en met 2022

Opdrachtgever:

Wonen Wateringen

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Marieke Kalkman

Rotterdam, 20 februari 2023

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 4 |
| Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort | 6 |
| A. Recensie | 7 |
| B. Scorekaart | 10 |
| C. Samenvatting | 11 |
| D. Korte schets van de corporatie | 13 |
| 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 | 35 |
| 2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces | 36 |
| 3 Presteren naar Vermogen | 38 |
| 3.1 Inleiding | 39 |
| 3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie | 39 |
| 3.3 Vermogensinzet | 39 |
| 4 Governance van maatschappelijk presteren | 42 |
| 4.1 Inleiding | 43 |
| 4.2 Beoordeling door visitatiecommissie | 43 |
| 4.3 Strategievorming en prestatiesturing | 43 |
| 4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen | 45 |
| 4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording | 47 |
| Deel 3: Bijlagen | 50 |
| Bijlage 1: Position Paper | 51 |
| Bijlage 2: Bestuurlijke reactie | 56 |
| Bijlage 3: Geïnterviewde personen | 58 |
| Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren | 59 |
| Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren | 60 |
| Bijlage 6: Bronnenlijst | 64 |
| Bijlage 7: Prestatietabel | 65 |

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatieperiode

Wonen Wateringen heeft Ecorys in 2022 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie beslaat de periode van 2018 tot en met 2022. De visitatiecommissie en Wonen Wateringen hebben er in verband met de actualiteit voor gekozen om 2022 eveneens te betrekken in de visitatie.

De visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Marieke Kalkman.

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: 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 Irene van Giezen voor de prettige samenwerking.

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

A. Recensie

Wonen Wateringen verhuurt ongeveer 2.800 verhuureenheden in de gemeente Westland, in de kernen Wateringen, Kwintshuil, 's-Gravenzande, Naaldwijk en Honselersdijk. Wonen Wateringen zet zich in voor het behoud van vitale kernen in de gemeente Westland; een gemeente waarin dorps wonen centraal staat. Wonen Wateringen heeft een aantal kernwaarden geformuleerd die betrekking hebben op 'dorps wonen': menselijke maat, ondernemend, nuchter en sociaal (MONS).

In de voor deze visitatie geschreven position paper gaat de bestuurder in op de belangrijkste opgaven en de ontwikkelingen daarin. De opgaven hebben met name betrekking op de gebruikelijke onderwerpen zoals de betaalbaarheid en duurzaamheid van de woningvoorraad, maar gaan tegelijkertijd over het 'dorps wonen' in Westland.

Vorige visitatie

Wonen Wateringen is in 2018 gevisiteerd over de periode 2014 tot en met 2017. De toenmalige visitatiecommissie schetste het beeld van een lokaal betrokken volkshuisvester die een roerige periode achter de rug had. Op bestuurlijk niveau deden zich in de vorige visitatieperiode namelijk twee bestuurswisselingen voor. Als gevolg daarvan is in 2017 een interim-bestuurder benoemd en zijn interim managers aangetrokken. Daarnaast was er een verkenning of verdergaande samenwerking met een andere corporatie mogelijk was. Dit was uiteindelijk niet doorgezet. De toenmalige visitatiecommissie gaf Wonen Wateringen een aantal punten ter verbetering mee. De belangrijkste daarvan zijn:

- Zorg dat de ambities voor wat betreft het nieuwbouw- en aankoopprogramma aansluiten bij de opgaven in de gemeente Westland en de mogelijkheden van de organisatie;
- Plaats de samenwerking in perspectief: Wonen Wateringen kan een strategische visie op samenwerking met collega's ontwikkelen - wat, wanneer, waarom, en hoe. Van daaruit kunnen onder meer kwetsbaarheid en bezettingsrisico's worden beperkt;
- Zet een officiële huurdersorganisatie op;
- Ga met alle woningcorporaties en de gemeente Westland rond de tafel om de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente door te spreken en te overleggen op welke wijze deze gerealiseerd kan worden;
- Verbeteren van de interne organisatie en processen, met name de financiële afdeling en de financiële verslaglegging en -sturing;
- Heb aandacht voor de bovengemiddelde hoge beheerlasten.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie concludeert dat Wonen Wateringen met verschillende aandachtspunten aan de slag is gegaan. Er is per 1 mei 2019 een nieuwe bestuurder aangesteld, er is bijgedragen aan het opzetten van een officiële huurdersorganisatie (SHWW), er is ingezet op het versterken van de interne organisatie op het gebied van governance en er zijn verkenningen gaande naar de wijze waarop Wonen Wateringen optimaal invulling kan geven aan de opgaven in Westland.

Wonen Wateringen heeft in de visitatieperiode hard gewerkt aan het versterken van de organisatie om van daaruit beter voorbereid te zijn op de opgaven. Bovendien heeft Wonen Wateringen 'gewoon' passende volkshuisvestelijke prestaties geleverd, hetgeen in de ogen van de visitatiecommissie een compliment waard is. Op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid zijn bijvoorbeeld ruime voldoende gescoord. Wonen Wateringen heeft bijvoorbeeld huurmatiging aangeboden en woningen van Vestia overgenomen. Het aanstellen van wijkbeheerders wordt vaak als voorbeeld genoemd voor wat betreft de waardevolle uitbreiding van de taken op het gebied van leefbaarheid. Daarnaast mag niet onvermeld blijven dat alle

medewerkers van Wonen Wateringen op de koffie zijn gegaan bij een aantal huurders. Deze koffiegesprekken waren voor de huurders een gelegenheid om, zonder specifieke aanleiding, met Wonen Wateringen in gesprek te zijn. Het was de bedoeling om alle huurders te spreken, maar door de Corona-maatregelen is de ambitie niet helemaal gerealiseerd. In 2023 wordt weer gestart met ontmoetingsmomenten met huurders.

Voor de toekomst heeft Wonen Wateringen met name voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad stappen te maken. De prestaties daaromtrent zijn in de visitatieperiode enigszins achtergebleven. Wonen Wateringen dient daarom voor de komende jaren hier extra aandacht en investeringsruimte voor vrij te maken, hetgeen inmiddels in de planning is vastgelegd.

De aandacht die Wonen Wateringen heeft gegeven aan het contact met de huurders geeft in de ogen van de visitatiecommissie goed aan dat de organisatie sterker wil inzetten op de relatie met de belanghebbenden. De aandacht begint inmiddels zijn vruchten af te werpen: de relatie en samenwerking met de belanghebbenden zijn ten opzichte van de vorige visitatie verbeterd. De belanghebbenden kennen een hogere waardering toe aan de relatie en de volkshuisvestelijke prestaties. Een aandachtspunt is de communicatie richting de belanghebbenden, met name de individuele huurders. Wonen Wateringen kan sneller en beter aan hen terugkoppelen hoe de corporatie met een klacht omgaat en hen meer betrekken bij toekomstplannen en de betekenis van ingrepen voor de huurder.

Kortom, de prestaties van Wonen Wateringen laten zien dat de corporatie stappen heeft gemaakt en stappen heeft te maken. De overname van de woningen van Vestia was een hele goede prestatie, waarin de organisatie echt lef heeft getoond, terwijl voor andere opgaven het lef lijkt te ontbreken. Wonen Wateringen mag daarom best meer kleur op de wangen krijgen, bijvoorbeeld door meer stelling te nemen in discussies over de bijdrage van Wonen Wateringen aan de bredere maatschappelijke opgaven in de regio.

Een andere belangrijke constatering is dat ondanks de aandacht voor de interne organisatie de rode draad van de opmerkingen van de vorige visitatie nog steeds actueel is. In de voorgaande visitatie was namelijk geconstateerd dat Wonen Wateringen, door verschillende managementposities tijdelijk in te vullen, ervoor gekozen heeft om pas op de plaats te maken en -in afwachting van besluitvorming met betrekking tot de toekomst- rust te creëren in de organisatie. Een structurele(re) oplossing is echter nog niet bereikt. Van daaruit vraagt de visitatiecommissie zich af wat dat betekent in relatie tot de nieuwe verkenning om tot verdergaande samenwerking te komen. Het is in de ogen van de visitatiecommissie zaak om niet 'stil te vallen' bij de borging van de continuïteit van de interne organisatie. Het is bovendien beter om als sterke organisatie het gesprek met een samenwerkings- of fusiepartner aan te gaan.

Richting de toekomst

De visitatiecommissie concludeert dat Wonen Wateringen veel goede stappen heeft gezet, maar nog niet op de plek is waar de corporatie wil zijn. Om deze reden wil de visitatiecommissie de volgende aandachtspunten meegeven voor de beleidsagenda:

- Draag de maatschappelijke prestaties en beleidskeuzes van Wonen Wateringen meer uit; de prestaties mogen best met meer trots worden uitgedragen;
- Verbeter de communicatie met de huurders zodat mensen beter en tijdiger worden geholpen bij klachten of vragen;
- Geef krachtig voortzetting aan het voornemen om een inhaalslag te maken voor wat betreft de duurzaamheid van de woningvoorraad;

- Zet in op het borgen van de continuïteit van de organisatie zodat Wonen Wateringen een sterke samenwerking of fusiepartner wordt;
- Blijf aandacht geven aan het verlagen van de beheerkosten;
- Zet in op het verder verbeteren van strategievorming en de prestatiesturing met een nieuw ondernemingsplan als basis;
- Zorg voor meer kleur op de wangen door duidelijk stelling in te nemen en lef te tonen.

B. Scorekaart

Tabel B.1: 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 | 7,0 | 7,2 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 75% | 7,3 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | 8,0 | 25% | |
| Presteren volgens Belanghebbenden | | | | | | | | |
| Prestaties | 7,8 | 7,7 | 6,2 | 7,3 | 6,8 | 7,2 | 50% | 7,5 |
| Relatie en communicatie | | | | | | 8,0 | 25% | |
| Invloed op beleid | | | | | | 7,5 | 25% | |
| Presteren naar Vermogen | | | | | | | | |
| Vermogensinzet | | | | | | 7,0 | 100% | 7,0 |
| Governance van maatschappelijke presteren | | | | | | | | |
| Strategievorming en prestatiebestuur | Strategievorming | | | | 6,0 | 6,5 | 33% | 7,2 |
| | Prestatiebestuur | | | | 7,0 | | | |
| Maatschappelijke rol raad van commissarissen | | | | | | 8,0 | 33% | |
| Externe legitimatie en openbare verantwoording | Externe legitimatie | | | | 7,0 | 7,0 | 33% | |
| | Openbare verantwoording | | | | 7,0 | | | |

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Toereikende voorraad

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen/wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

C. Samenvatting

Wonen Wateringen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel C.1: Beoordeling

| Perspectief | Eindcijfer |
|--|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities | 7,3 |
| Presteren volgens Belanghebbenden | 7,5 |
| Presteren naar Vermogen | 7,0 |
| Governance van maatschappelijk presteren | 7,2 |

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Wonen Wateringen heeft ruim voldoende gepresteerd naar opgaven en ambities, met name als het gaat om beschikbaarheid heeft de corporatie zich bovenmatig ingespannen. Niet alleen heeft zij voortdurend gezocht naar mogelijkheden om nieuwe woningen aan de voorraad toe te voegen, er zijn tientallen nieuwbouwwoningen opgeleverd en ook heeft de corporatie een betekenend aantal woningen van Vestia overgenomen, die zo voor de volkshuisvesting beschikbaar bleven. Met de inzet van twee wijkbeheerders is Wonen Wateringen zichtbaarder geworden in de wijken en werd de leefbaarheid verbeterd. Zo maakt Wonen Wateringen dorps wonen, conform haar eigen doelstellingen, beter mogelijk.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,5 De belanghebbenden waarderen de prestaties van Wonen Wateringen met een goed. De hoogste cijfers worden gegeven voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad, vanwege de bescheiden huurverhogingen, en beschikbaarheid van de woningvoorraad, met name voor de overname van het Vestia-bezit in Honselersdijk. De laagste waardering is er voor de prestaties van Wonen Wateringen ten aanzien van de duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad. Het ontbreken, op grote schaal, van zonnepanelen is hier debet aan. De communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met een 8,0. De belanghebbenden geven aan dat sinds de organisatie op orde is, de relatie eveneens beter is. De belanghebbenden gaven aan de invloed op beleid gemiddeld een 7,5.

Presteren naar Vermogen

7,0 Wonen Wateringen heeft ruim naar vermogen gepresteerd. Wonen Wateringen kan haar vermogenskeuzen goed onderbouwen. Er is duidelijk sprake van een situatie waarbij opgaven vanuit meerdere perspectieven worden beoordeeld en waarbij de belangen van de huurder ook een prominente plek hebben. Goede voorbeelden zijn de keuzen rond betaalbaarheid en de overname van woningen van Vestia. Een ontwikkelpunt is dat Wonen Wateringen de maatschappelijke argumenten voor een vermogenskeuze beter kan vastleggen in haar besluitvormingsdocumenten. Wonen Wateringen heeft geen opmerkingen gekregen van de toezichhouders waaruit blijkt dat de financiële positie in gevaar is. Op de jaarlijkse Aedes-benchmark wordt een C-score behaald op het onderdeel bedrijfskosten per verhuureenheid.

Governance van maatschappelijk presteren

7,2 Wonen Wateringen heeft ruim gepresteerd voor wat betreft Governance van maatschappelijk presteren. De woningcorporatie heeft jaarlijks beleidsvoornemens en een begroting uitgewerkt, waarna de prestaties worden gemonitord aan de hand van kwartaalrapportages. De RvC neemt actief de maatschappelijke rol en betreft de volkshuisvestelijke opgaven nadrukkelijk in het toezicht. De RvC is op de hoogte van de

ontwikkelingen in Weteringen en de corporatiesector. Als laatste betreft Wonen Weteringen verschillende belanghebbenden bij het beleid. De woningcorporatie is lokaal verankerd/betrokken en werkt met allerlei organisaties samen. Bovendien heeft Wonen Weteringen per 2020 een georganiseerde huurdersorganisatie.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Wonen Wateringen verhuurt ongeveer 2.800 verhuureenheden in de gemeente Westland, in de kernen Wateringen, Kwintshoul, 's-Gravenzande, Naaldwijk en Honselersdijk. De gemeente Westland is onderdeel van de woningmarktregio Haaglanden/Midden-Holland/Rotterdam. Wonen Wateringen zet zich in voor het behoud van vitale kernen in de gemeente Westland; een gemeente waarin dorps wonen centraal staat.

Woningvoorraad

Wonen Wateringen had aan het einde van 2021 meer dan 2.600 woningen en ongeveer 200 overige eenheden (garages, bedrijfsruimten) in de kernen Wateringen, Kwintshoul, Honselersdijk, Naaldwijk en 's-Gravenzande in eigendom. In 2020 heeft Wonen Wateringen de woningvoorraad uitgebreid door de overname van 634 verhuureenheden, waaronder 550 woningen, van collega-corporatie Vestia. In de periode 2019 tot en met 2022 heeft Wonen Wateringen, naast de aankoop van de woningen van Vestia, nog 82 woningen toegevoegd.

Daarnaast heeft de woningcorporatie plannen om ongeveer 200 woningen te ontwikkelen en te realiseren in de kernen Monster, Kwintshoul en Wateringen.

Organisatiestructuur

Het bestuur van stichting Wonen Wateringen berust bij de directeur-bestuurder. Het management-team bestaat uit de directeur-bestuurder en de afdelingsmanagers Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Wonen Wateringen heeft statutair een vijfhoofdige raad van commissarissen (RvC). De RvC heeft als taak toezicht te houden op het bestuur en de algemene bedrijfsvoering van de corporatie en de met haar verbonden ondernemingen. Daarnaast geeft de raad het bestuur gevraagd en ongevraagd advies.

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 Wonen Wateringen 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 overheden en de huurdersorganisatie. De prestatieafspraken zijn aangevuld met convenanten en intentieovereenkomsten omdat die in de prestatieafspraken zijn benoemd. De prestatieafspraken zijn in lijn met de Rijksprioriteiten, die van belang zijn voor de prestatieafspraken tussen gemeenten en woningcorporaties. De woningcorporaties zijn verplicht om de volkshuisvestelijke prioriteiten in hun bod op het gemeentelijk woonbeleid te betrekken.

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 | 7,0 | 7,2 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 75% | 7,3 |
| Ambities in relatie tot de opgaven | | | | | | 8,0 | 25% | |

Thema 1: Betaalbaarheid

Thema 2: Toereikende voorraad

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen/wonen en zorg

Thema 5: Leefbaarheid

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Wonen Wateringen heeft voor de periodes 2018 tot en met 2020 en 2021 tot en met 2025 prestatieafspraken opgesteld met de gemeente Westland.

Prestatieafspraken 2018 tot en met 2020

Bij het opstellen van de bilaterale prestatieafspraken 2018 tot en met 2020 had Wonen Wateringen nog geen georganiseerde huurdersorganisatie. In 2016 zijn de huurders geraadpleegd tijdens bewonersavonden en in 2017 is een huurdersonderzoek uitgevoerd, waarbij bewoners konden aangeven welke onderwerpen wat hen betreft prioriteit hebben. De hoofdprioriteiten volgens huurders waren betaalbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid.

De input voor de prestatieafspraken werd gevormd door de Woonvisie Gemeente Westland, het bod van Wonen Wateringen van juni 2017 en het gewijzigde scheidingsvoorstel van november 2017. Er werden afspraken gemaakt over betaalbaarheid en beschikbaarheid, liberalisatie en

verkoop, nieuwbouw en aankoop, kwaliteit en duurzaamheid, huisvesting specifieke doelgroepen en tot slot leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed.

Prestatieafspraken 2021 tot en met 2025

Eind 2020 worden de prestatieafspraken 2021 tot en met 2025 ondertekend. Ze worden vervat in een raamovereenkomst en krijgen als ondertitel mee 'Gezamenlijke ambities, wederzijdse prestaties.' Deze prestatieafspraken heeft Wonen Wateringen opgesteld met Arcade Mensen en Wonen én met de huurdersvereniging Arcade en de Stichting Huurders Wonen Wateringen, die in mei 2020 werd opgericht. De thema's in de raamovereenkomst zijn geparafraseerd betaalbaarheid, toereikende voorraad, kwaliteit en duurzaamheid, huisvesting bijzondere groepen/wonen en zorg en als laatste leefbaarheid. Deze thema's heeft de visitatiecommissie ook in dit rapport aangehouden.

Aanvullende documenten/convenanten

Wonen Wateringen is medeondertekenaar van verschillende convenanten en intentieovereenkomsten, waarin de samenwerking met partners is vastgelegd voor specifieke opgaven. De belangrijkste convenanten zijn:

- Convenant wonen en zorg, dat niet alleen door gemeente Westland en de daar werkzame corporaties is ondertekend, maar ook door een aantal zorgorganisaties;
- Convenant Gaten dichten 2017-2026;
- Convenant Uitstroom uit instellingen (in voorbereiding);
- Laatste Kansbeleid (in voorbereiding);
- Wonen Wateringen conformeert zich aan de bepalingen in het Landelijk Convenant Vroegsignalering.

1.4 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De prestatieafspraken zijn passend en deels SMART

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken, die Wonen Wateringen heeft opgesteld met de gemeente en in tweede instantie met Arcade en de huurders-vertegenwoordigingen, passend zijn bij en dekkend zijn voor de opgaven in Westland. De jaarlijkse prestatieafspraken zijn in lijn met de achtereenvolgende woonvisies, de regionale prestatieafspraken en de afspraken die binnen de Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) zijn gemaakt.

De visitatiecommissie ziet dat de prestatieafspraken 2018-2020 deels SMART zijn uitgewerkt. Deze prestatieafspraken zijn namelijk op onderdelen voorzien van een tijdgebonden en meetbare eenheid, zoals de afspraken met betrekking tot het scheefwonenpercentage, dat in vijf jaar tijd met 3% moet zijn afgenomen.

De raamovereenkomst 2021-2025 is meer een 'hoog over' overzicht van de ambities die de gemeente, corporaties en huurders voor de komende jaren hebben. Ze worden uitgewerkt in jaarlijkse prestatieafspraken. Deze zijn bedoeld om te kijken of partijen in de pas lopen met de ambities uit de raamovereenkomst.

Het SMART-formuleren van prestatieafspraken maakt dat zowel de corporatie als de gemeente beter aanspreekbaar zijn op de behaalde resultaten. Daarin valt nog wel wat winst te behalen. De visitatiecommissie geeft Wonen Wateringen mee om de gemaakt afspraken verder uit te diepen. Verder worden er ook prestaties geleverd buiten de prestatieafspraken om. Zo is afgesproken dat de corporaties een bijdrage leveren aan het behalen van de gemeentelijke taakstelling met

betrekking tot het huisvesten van statushouders, maar aantallen per betrokken corporatie zijn voor de visitatiecommissie niet goed zichtbaar geworden.

De prestatieafspraken zijn voldoende wederkerig

De visitatiecommissie concludeert dat de prestatieafspraken over het algemeen voldoende wederkerig zijn en gericht zijn op het leveren van prestaties door zowel de gemeente als Wonen Wateringen en de collega-corporaties. Er zijn bijvoorbeeld over nieuwbouw zowel voor de corporaties als voor de gemeente afspraken opgenomen: de corporaties blijven bouwen, de gemeente legt voor zachte plannen en nieuwe plannen in bestemmingsplannen of overeenkomsten vast dat 30% sociale huurwoningen wordt gerealiseerd, zoals in de Woonvisie opgenomen.

De prestatieafspraken zijn actueel en passen bij de maatschappelijke ontwikkelingen

De visitatiecommissie is van mening dat de prestatieafspraken goed aansluiten bij de actualiteit en de ontwikkelingen in het werkgebied. In het jaarlijkse bod aan de gemeente schetst Wonen Wateringen de jongste ontwikkelingen; in de prestatieafspraken 2021-2025 worden deze benoemd en toegelicht.

De prestatieafspraken kennen een intensieve betrokkenheid

De visitatiecommissie concludeert zowel uit gesprekken met de gemeente, Wonen Wateringen, Arcade en de SHWW als op basis van de jaarverslagen dat Wonen Wateringen gedurende de tweede helft van de visitatieperiode een proactieve en betrokken bijdrage levert aan het proces om tot passende prestatieafspraken te komen. Daarvoor was dat, door de interne perikelen bij Wonen Wateringen en omdat er geen georganiseerde huurdersvertegenwoordiging was, niet het geval.

De monitoring van de prestatieafspraken nog niet erg transparant

De manier waarop de prestatieafspraken gemonitord worden, is voor de visitatiecommissie niet helemaal duidelijk geworden. Veel gebeurt kennelijk in het ambtelijk overleg. Hier valt nog winst te boeken: de visitatiecommissie acht een meer frequente en zorgvuldige schriftelijke monitoring zeer wel mogelijk.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van Wonen Wateringen 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 de gemeente Westland.

Toelichting op de scoremethodiek

In de voorliggende paragraaf is per thema een beoordeling op één decimaal nauwkeurig weergegeven. De beoordelingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de cijfers die per opgave/prestatieafpraak en daarbij behorende prestatie zijn gegeven in de prestatietabel in bijlage 7. Daarnaast is in de prestatietabel in bijlage 7 voor verschillende opgaven/prestatieafspraken en prestaties een meer uitgebreide toelichting opgenomen dan in paragraaf 1.5.

De visitatiecommissie heeft per opgave/prestatieafpraak en de daarbij behorende prestatie in eerste instantie beoordeeld of de woningcorporatie heeft voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De woningcorporatie voldoet aan het ijkpunt als in belangrijke mate aan de prestatieafspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre de woningcorporatie in positieve of in negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Indien de woningcorporatie aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 en bovendien in meerdere of mindere mate voldoet aan de criteria voor

pluspunten, dan is de visitatiecommissie gekomen tot een hogere beoordeling dan een 6. De criteria voor pluspunten betreffen bijvoorbeeld het evenaren of overtreffen van de prestatieafspraken, het realiseren van een lagere prestatie in belang van maatschappelijke doelen en het actief handelen in belang van het realiseren van de prestatieafspraken.

Indien de woningcorporatie niet aantoonbaar heeft voldaan het ijkpunt voor een 6, dan heeft de visitatiecommissie de prestatie in principe met een onvoldoende beoordeeld. De mate van onvoldoende is bepaald aan de hand van de criteria voor minpunten. De criteria voor minpunten zijn het niet of onvoldoende voldoen aan de prestatieafspraken en het niet of onvoldoende actief handelen door de woningcorporatie om te voldoen aan de prestatieafspraken.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De jaarlijkse huurverhogingen zijn beperkt. De corporatie zet in op doorstroming van senioren en streeft naar het verminderen van het aantal scheefwoners.

Wonen Wateringen heeft de opgave de huur betaalbaar te houden voor de doelgroep en wil 70% van haar totale voorraad onder de aftoppingsgrenzen hebben. De jaarlijkse huuraanpassing is gematigd. In 2018 is voor het eerst een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd voor een beperkt aantal huurders, vanuit het uitgangspunt dat mensen met hogere inkomens wat meer kunnen betalen voor een woning die dat ook waard is. De sociale voorraad moet op peil blijven.

Wonen Wateringen houdt de huren betaalbaar

Gedurende de gehele visitatieperiode is in de prestatieafspraken bepaald dat minimaal 70% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen een huur heeft tot de aftoppingsgrenzen. Wonen Wateringen voldeed aan deze afspraak met haar huurbeleid. Los van de inkomensafhankelijke huurverhoging, die in 2018 voor het eerst werd opgelegd, werd de jaarlijkse huurverhoging beperkt gehouden, mede op aangeven van de huurdersorganisatie. In 2020 en 2021 werd in het niet DAEB-bezit maatwerk geleverd om ook senioren die in die woningen woonden tegemoet te komen. In 2018 was van 66,5% van de voorraad van Wonen Wateringen de huurprijs lager dan de aftoppingsgrens Huurtoeslag. Dit werd verklaard door de huurverhoging in juli van dat jaar. In 2019 was dat 66,4% en in 2020 67,7%. In 2021 en 2022 bedroeg dit percentage 85%. De toename ten opzichte van 2020 is een direct effect van de overname van de Vestia-woningen; ruim 75% hiervan werd gelabeld voor het betaalbare segment.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Ook bij nieuwe verhuringen houdt Wonen Wateringen de huur betaalbaar

De huur van minimaal 70% van de vrijkomende/nieuwe woningen blijft eveneens betaalbaar, zo is in de prestatieafspraken vastgelegd. Wonen Wateringen verhuurde haar woningen gedurende de visitatieperiode conform de criteria in de regionale huisvestingsverordening. Daarnaast was er het bepaalde in de prestatieafspraken dat de huur van minimaal 70% van de vrijkomende/nieuwe woningen betaalbaar moest blijven. Wonen Wateringen voldeed daar in alle jaren van de visitatieperiode aan, behalve in 2020. Toen was het percentage lager (52%) vanwege de nieuwe verhuringen in Rijnvaart; de meerderheid van deze woningen had een aanvangshuur hoger dan de tweede aftoppingsgrens, mede door de subsidiabele servicekosten. Voor de hogere aanvangshuur werd gekozen om variatie in de opbouw van de wijk te krijgen.

In 2021 en 2022 werd binnen het sociale segment 84% van de woningen verhuurd aan de primaire doelgroep.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen zorgt voor woningen voor jongeren onder de kwaliteitskortingsgrens

In de prestatieafspraken 2018-2020 werd opgenomen dat voor jongeren tot 23 jaar een aangewezen voorraad de huur niet geharmoniseerd wordt als deze lager/gelijk € 417,34 is (kwaliteitskortingsgrens, prijspeil 2018). Binnen het huursegment tot € 417,34 is ook aanbod voor jongeren met een grotere afstand tot de woonmarkt van belang. Aan deze afspraak werd door Wonen Wateringen voldaan: 55 woningen zijn gelabeld voor jongeren. Bij verhuur van deze woningen bleef de huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen brengt percentage scheefwoners omlaag

Wonen Wateringen moet scheefhuurders stimuleren te verhuizen naar vrije sector-woningen door middel van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Scheefwonende senioren worden verleid om te verhuizen naar een meer passende woning door middel van lokaal maatwerk. Dit is bepaald in de prestatieafspraken 2018-2020. In de daarop volgende prestatieafspraken is opgenomen dat het duur-scheefwoonpercentage in 2026 met 3% gedaald zal zijn.

Op het verlagen van het percentage scheefwoners werd door Wonen Wateringen gestuurd met de inkomensafhankelijke huurverhoging; het betrof zo'n 200 huurders per jaar. In 2019 tot en met 2021 verhuisden 28 senioren naar een passender woning van Wonen Wateringen. In 2021 werd door ingrijpen van de corporaties het overall duur-scheefwoonpercentage al met 3% teruggebracht. Hiermee voldeed Wonen Wateringen aan de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen brengt aantal huisuitzettingen terug

Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstanden moet, in overeenstemming met de prestatieafspraken 2021 tot en met 2025, naar beneden. Om dit te bereiken wordt in 2022 een nieuw 'laatste kans'-beleid vastgesteld, waarbinnen vroegsignalering en het delen van informatie belangrijke onderdelen zijn.

Het incassobeleid van Wonen Wateringen was ook in 2021 gericht op het zo snel mogelijk contact zoeken met bewoners die betalingsproblemen hebben. Hierdoor zou de achterstand beperkt blijven en kon in goed overleg tot afspraken worden gekomen om de achterstand in te lopen. Bij (te) grote financiële problemen werd een bewoner voor ondersteuning doorverwezen naar de gemeente. Het incassobeleid heeft verder tot doel om ontruiming zoveel mogelijk te voorkomen. In 2021 en 2022 vonden geen aan huurschulden gerelateerde huisuitzettingen plaats.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.5.2 Thema 2: Toereikende woningvoorraad

7,2

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van een toereikende woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. Met name de overname van een deel van het Vestia-bezit springt op dit punt in het oog. Om ook middeldure huur mogelijk te maken, is een aantal woningen aan de niet-DAEB voorraad toegevoegd, in plaats van ze te verkopen.

Wonen Wateringen stuurt op een substantieel DAEB-segment om aan de groeiende behoefte van sociale huurwoningen te voldoen. De corporatie doet dit door behoud en toevoegen van betaalbare

sociale huurwoningen. Met name de overname van 550 Vestia-woningen gedurende de visitatieperiode sprong in dit verband in het oog.

Senioren en jongeren stromen bij Wonen Wateringen zoveel mogelijk door

Met haar voorraadbeleid wilde Wonen Wateringen, conform de prestatieafspraken, onder meer doorstroming bevorderen: aanvullingen op het bezit moesten leiden tot doorstroming, door middel van toevoeging van voor senioren geschikte appartementen en beknopte eengezinswoningen. In het kader van de doorstroming van senioren werd verder bepaald dat de huur voor mensen die een eengezinswoning van Wonen Wateringen achterlaten zou worden vastgesteld op basis van het inkomen. In 2019 werden zeven voor senioren gelabelde woningen opgeleverd. Dit project werd gebouwd om 1- of 2 persoons seniorenhuishoudens uit eengezinswoningen te laten doorstromen. In 2020 zette Wonen Wateringen gericht voorrangregels in bij toewijzing van seniorenwoningen. Hierdoor stroomde twaalf senioren door van een eengezinswoning naar een appartement. Door doelgericht middelen als Lokaal Maatwerk en Regionaal Maatwerk in te zetten, stroomden bij Wonen Wateringen in 2021 en 2022 vijf respectievelijk twee senioren door.

Wonen Wateringen kwam de afspraken over doorstroming van jongeren na met de 55 voor jongeren gelabelde woningen. Hiervan werd er zowel in 2021 als in 2022 een verhuurd.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen verkoopt woningen ten behoeve van investeringen in nieuwbouw

Wonen Wateringen verkocht tot en met 2021 gemiddeld zo'n vijf woningen per jaar. De opbrengsten werden gebruikt voor investeringen in nieuwbouw van sociale huurwoningen en duurzaamheidsingrepen in de bestaande voorraad. In 2022 is vanuit volkshuisvestelijk oogpunt besloten zo min mogelijk woningen te verkopen. Voor het creëren van kansen voor middeldure huur werd ervoor gekozen om woningen op de verkooplijst die vrijkwamen om te zetten naar niet-DAEB. Met dit alles voldeed Wonen Wateringen aan de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen voegt nieuwe woningen toe

Wonen Wateringen zocht voortdurend naar mogelijkheden om nieuwbouwwoningen toe te voegen. Op signalen uit het netwerk speelde de corporatie zoveel mogelijk in. Gedurende de eerste drie jaar van de visitatieperiode werden 72 woningen opgeleverd. De realisatie van nog eens 75 appartementen was in voorbereiding. Zo kwam Wonen Wateringen de prestatieafspraken na.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

De nieuwe woningen leidden tot doorstroming

De 21 appartementen in Kwintsheul, die in 2018 werden opgeleverd, waren nog op jongeren gericht. Nieuwbouw daarna zou, in overeenstemming met de prestatieafspraken, woningtypen betreffen die tot doorstroming zouden kunnen leiden, zoals appartementen of grondgebonden woningen met een badkamer en slaapkamer op de begane grond.

Door de zeven in 2019 opgeleverde appartementen voor senioren konden er in vier van de achtergelaten eengezinswoningen opnieuw gezinnen worden gehuisvest. De appartementen die in 2020 werden opgeleverd, werden met voorrang toegewezen aan doorstromers uit de regio Haaglanden, waarvan een ruime meerderheid afkomstig was uit Westland. Ook dit was conform de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen behoudt deel Vestia-bezit voor de volkshuisvesting

Het mogelijk overnemen van een deel van de vastgoedportefeuille van Vestia stond vanaf 2018 bij de corporatie prominent op de agenda; dit was mede vastgelegd in de prestatieafspraken. In 2020 werd door Wonen Wateringen en een aantal collega-corporaties uit de regio een intentieovereenkomst getekend, waarin werd aangegeven dat gezamenlijk een gedeelte van de vastgoedportefeuille van Vestia in de regio Haaglanden zou worden overgenomen. Het aandeel Wonen Wateringen zou 540 woningen bedragen. Op 31 december 2020 werden door Wonen Wateringen uiteindelijk 550 woningen van Vestia overgenomen (633 vhe). Dit betekende een groei in het aantal verhuureenheden met ruim 30%.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. De visitatiecommissie heeft een tweede pluspunt toegekend voor het feit dat Wonen Wateringen nog meer woningen heeft overgenomen dan was afgesproken en omdat het aantal verhuureenheid met 30% toenam.

1.5.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Klaar is de corporatie nog niet: een deel van de bestaande voorraad moet nog worden verduurzaamd.

Als woningcorporatie heeft Wonen Wateringen de verantwoordelijkheid en het vermogen om te bouwen aan een duurzame leefomgeving. Wonen Wateringen wil samen met bewoners het energieverbruik verduurzamen, de energielasten verlagen en het thuisgevoel vergroten. Wonen Wateringen gaat door verjonging van de voorraad en investeren in de bestaande voorraad het vastgoed verduurzamen. Duurzaamheid draagt in de opinie van de woningcorporatie bij aan betaalbare woonlasten én aan het toekomstbestendig maken van haar bezit.

Jaarlijks verbetert Wonen Wateringen woningen

Naast veranderd gedrag van medewerkers én bewoners draagt ook woningverbetering bij aan een beter en duurzaam milieu, meent Wonen Wateringen. In overeenstemming met de prestatieafspraken investeerde de corporatie hierin: in totaal werden in de jaren 2018 tot en met 2020 211 woningen verbeterd. Nog eens zeven complexen werden aangewezen om verduurzaamd te worden.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen zet in op duurzaamheid en heeft beleid op dit punt ontwikkeld

In het duurzaamheidsbeleid van Wonen Wateringen, waarmee in 2018 een start werd gemaakt, is een planning opgenomen voor de aanpak van de minst geïsoleerde woningen. In totaal wilde de corporatie tussen 2019 en 2025 alle woningen met energielabels D of slechter c.q. van voor circa 1970 verduurzamen. Dit is conform de prestatieafspraken.

Overige doelstellingen uit het duurzaamheidsbeleid:

- In 2021 gemiddeld label B behalen voor het totale woningbezit;
- In 2035 (dit jaartal moet blijven aansluiten bij besluiten van de Rijksoverheid en de gemeente Westland, omdat het immers een concrete deadline is) van het gas af;
- In 2050 CO₂-neutraal woningbezit.

Aan het beleid werd in 2019 de laatste hand gelegd; zo werd aan de prestatieafspraken op dit punt voldaan.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Nieuwbouw van Wonen Wateringen is gasloos

Wonen Wateringen streeft, in overeenstemming met haar duurzaamheidsbeleid en de prestatieafspraken, naar volledig gasloos in 2035. De in 2019 en 2020 opgeleverde appartementen waren gasloos.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen draagt bij aan de gemeentelijke Transitievisie Warmte

Er werd in Westland, anders dan in de prestatieafspraken was bepaald, geen specifiek duurzaamheidsconvenant opgesteld, maar Wonen Wateringen heeft meegedacht als het gaat om de warmtetransitie. De gemeente organiseerde in juni 2021 een themabijeenkomst met corporaties en bewonersorganisaties over duurzaamheid (energie, klimaat en circulair). Partijen konden zo input leveren voor de Transitievisie Warmte van de gemeente, die eind 2021 werd vastgesteld.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Verduurzaming is bij Wonen Wateringen woonlastenneutraal

Bij verduurzaming door Wonen Wateringen is woonlastenneutraliteit uitgangspunt; sociale huurwoningen blijven sociaal en betaalbaar. Hiermee wordt aan de prestatieafspraken op dit punt voldaan.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.5.4 Thema 4: Huisvesten van specifieke doelgroepen en wonen & zorg

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen en wonen & zorg ruim voldoende heeft gepresteerd. Onderdeel van de prestaties op dit punt is het ontwikkelen van nieuwbouw en nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen.

Het aantal ouderen neemt toe, net als de groep kwetsbare mensen. Niet iedereen kan in de huidige maatschappij, die snel en dynamisch is, even goed meekomen. Wonen Wateringen wil daarom weten wat er speelt in haar complexen en bij haar huurders. De corporatie zoekt hen op en waar nodig wordt ondersteuning geboden. Wonen Wateringen verbindt samen met haar netwerk huurders met de juiste partijen.

Wonen Wateringen huisvest bijzondere groepen

Wonen Wateringen participeert met de collega-corporaties in Westland in de uitvoering van de verkenning 'Gewoon Thuis'. Wonen Wateringen zet zich in dit kader onder meer in voor het realiseren/aanbieden van huisvesting in het kader van beschermd/begeleid wonen. Deze afspraak maakt deel uit van de prestatieafspraken 2018-2020. Wonen Wateringen bereidde in 2019 de bouw voor van 31 zorgappartementen voor Philadelphia en sprak met de gemeente over de ontwikkeling van 18 appartementen voor bijzondere doelgroepen. De zorgappartementen voor Philadelphia werden in 2020 opgeleverd. Mogelijkheden die passen binnen het project 'Gewoon thuis' werden besproken; concrete afspraken op dit punt kwamen er niet.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen ontwikkelt woonconcepten voor bijzondere groepen

In samenwerking met twee ouderinitiatieven ontwikkelde Wonen Wateringen in dit verband twee woonconcepten voor Westlandse jongeren met een ondersteuning en/of zorgvraag op de locatie van een voormalige school in Monster. Dit sluit aan bij de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen heeft woningen voor senioren en miva-woningen

Wateringen heeft 350 woningen gelabeld voor senioren, waaronder 250 voor de primaire doelgroep; deze woningen voldoen aan de criteria van aanpasbaar wonen. De corporatie heeft twee miva-woningen. Het labelen van woningen is in overeenstemming met de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen huisvest statushouders

In de jaren voorafgaand aan de visitatieperiode was een achterstand ontstaan bij het plaatsen van statushouders, waardoor de gemeentelijke taakstellingen niet zijn gehaald. Hierdoor kreeg Wonen Wateringen in 2018 te maken met nog een surplus bovenop de reguliere taakstelling. Deze werd gedurende het jaar enigszins ingelopen, maar een deel van de achterstand kwam weer bovenop de taakstelling voor 2019. Een minieme achterstand in 2020 werd in 2021 ingehaald. In 2022 stond Wonen Wateringen voor de opgave 33 statushouders te huisvesten. Vanuit 2021 was er een overloop van drie statushouders, waardoor de doelstelling 30 werd. Er werden uiteindelijk 20 statushouders gehuisvest, maar de corporaties gezamenlijk plaatsten zoveel statushouders dat de gemeente de taakstelling voor dat jaar nagenoeg in zijn geheel behaalde. Per saldo werd aan de prestatieafpraak op dit punt voldaan.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen huisvest in voorkomende gevallen uitstromers

Invulling van een samenwerkingsconvenant onder regie van de gemeente werd in 2021 doorgeschoven naar 2022. Wel gaven corporaties op pragmatische wijze al invulling aan bemiddeling naar woonruimte (directe bemiddeling) als de gemeente daartoe verzocht. Deze toewijzing gebeurde onder voorwaarden van een tijdelijke huurovereenkomst waarin ook de verplichting tot zorgbegeleiding was opgenomen. Wonen Wateringen huisvestte in 2021 één persoon vanuit een instelling en in 2022 twee.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

De Westlandse corporaties verhuren maximaal 30% aan niet reguliere woningzoekenden

De corporaties verhuurden in 2021 13,3% van de vrijkomende woningen aan niet-reguliere woningzoekenden en in de eerste helft van 2022 9%.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Westland wil levensloopgeschikte 55+ complexen

Corporaties en gemeente Westland gaan in eerste instantie de 55+ complexen in de woonzorgzones levensloopgeschikter en veiliger maken. In 2021 spreken partijen af wat verstaan wordt onder levensloopgeschiktheid en aanpassing van complexen, en hoeveel woningen ze per jaar zullen aanpakken.

In 2021 werden, conform de prestatieafspraken, vier complexen bekeken op levensloopgeschiktheid; twee werden er aangepast. Aan het eind van 2022 stonden nog 27 complexen op de lijst voor inspectie.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.5.5 Thema 5: Leefbaarheid

7,0

De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van de leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. In samenwerking met relevante derden werkt Wonen Wateringen aan het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving van haar huurders.

Wijken en buurten veranderen. Levensstijlen komen samen, waardoor mensen die al heel lang in hun wijk of buurt wonen, veranderingen ervaren. Dat leidt soms tot discussie of verschil van inzicht over hoe iets hoort of hoe mensen met elkaar omgaan. Wonen Wateringen ziet het als haar taak om, samen met bewoners en andere partijen, voeling te hebben en houden bij deze ontwikkelingen; om zo dorps wonen mogelijk te blijven maken.

Verbetering leefbaarheid heeft bij Wonen Wateringen continu de aandacht

Wonen Wateringen wilde tijdens de visitatieperiode, zoals ook in de prestatieafspraken werd gevraagd, blijven investeren in de kwaliteit van de leefomgeving om verloedering in wijken te voorkomen en de veiligheid te vergroten. Hiervoor werd in 2018 samenwerking gezocht met bewoners, bewonerscommissie(s), gemeente, politie, welzijnsorganisatie en Buurtpreventie. In 2019 vonden diverse leefbaarheidsactiviteiten plaats en werden schouwen georganiseerd. Waar nodig werd snel ingegrepen. Om de leefbaarheid in de wijken en onderlinge verhoudingen tussen burens te verbeteren werkte Wonen Wateringen samen met Vitis Welzijn en Bureau Bemiddeling en Mediation.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Samen met bewoners zet Wonen Wateringen in op schoon, heel en veilig

Wonen Wateringen reserveerde jaarlijks een bedrag (ten behoeve van schoonmaakbedrijven, hoveniersbedrijf, onderhoudsaannemer) om de woonomgeving, inclusief de bij de gebouwen behorende gemeenschappelijke ruimten, aantrekkelijk te houden. Overleg op complexniveau werd door de corporatie gezien als een van de manieren om over leefbaarheidszaken te overleggen. Er waren in 2019 drie bewonerscommissies actief op dit punt. Wonen Wateringen handelde hiermee in overeenstemming met de prestatieafspraken

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Bewonersactiviteiten worden ondersteund

Wonen Wateringen monitorde de activiteiten van bewonerscommissies. De bewonerscommissies van Vestia moesten actief aan de slag om weer invulling aan hun activiteiten te geven. Er was een aantal bewonerscommissies actief in het kader van een integrale leefbaarheidsaanpak. De vraag hoe deze aan elkaar verbonden worden, was ook onderwerp van bespreking in de SHWW. Er wordt gezocht naar manieren om mensen meer betrokken te krijgen. Bij projecten van groot onderhoud en renovatie worden tijdelijke bewonerscommissies in het leven geroepen. Dit alles is conform het op dit punt bepaalde in de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen zoekt naar mogelijkheden om ook ‘achter de voordeur’ te kijken

Wonen Wateringen is in 2018 gestart met persoonlijke koffiebezoeken, die door corona weer moesten worden gestopt. In 2021 werden wijkbeheerders aangesteld, die ook onder meer tot taak hadden bij de bewoners achter de voordeur te komen. Ook de wijkbeheerders en aannemers komen bij bewoners in huis en kunnen signalen van leefbaarheidsproblematiek oppikken. Deze activiteiten sluiten aan bij de bepalingen terzake in de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen pakt leefbaarheidsproblemen aan

De leefbaarheidsproblemen rondom het bezit van Wonen Wateringen zijn niet zo groot, mede door het feit dat Wonen Wateringen zichtbaar in de wijken aanwezig is. De problemen die er zijn spelen niet op complex-, maar op bewonersniveau. Wonen Wateringen participeert actief in een Leefbaarheidskring in Naaldwijk, 's Gravezande en Wateringen, waarin onder meer multiprobleem casussen worden besproken. Indien nodig worden mensen aangemeld bij het gemeentelijke Sociaal kernteam. Alle betrokken partijen werken aan een gezamenlijke vroegsignalerings- en laatste kans-beleid. Deze aanpak is in overeenstemming met de prestatieafspraken.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Bij ongewenst woongedrag grijpt Wonen Wateringen in

Wonen Wateringen spreekt, conform de prestatieafspraken, bewoners aan op ongewenst woongedrag en neemt waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen. Bij constateren van vandalisme en/of vervuiling van de woonomgeving en gemeenschappelijke ruimten werden huurders van Wonen Wateringen door de corporatie persoonlijk of schriftelijk aangesproken op hun gedrag. In 2019 en 2020 nam de overlast van verward gedrag en vervuiling van portiek en galerijen door burens toe. Bij verward gedrag van bewoners werkte Wonen Wateringen samen met zorgpartijen, gemeente en politie.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

Wonen Wateringen stelt wijkbeheerders aan en stuurt op groen

Het bestrijden van woonoverlast is in de ogen van alle partijen van belang; zij hebben dit vastgelegd in de prestatieafspraken. In april 2021 nam Wonen Wateringen twee wijkbeheerders aan die (preventief) toezicht moesten houden op de leefbaarheid van wijken. In 2022 kwamen er aanzienlijk meer meldingen binnen over schoonmaak; in reactie daarop heeft Wonen Wateringen een nieuw schoonmaakbedrijf gecontracteerd. Er is een groene tuinenbeleid opgesteld; het implementeren daarvan staat op de agenda voor 2023.

Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.

1.6 Beschrijving van de ambities

Wonen Wateringen heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren vastgelegd in het Ondernemingsplan 2017-2021, dat de titel ‘Sterk in dorps wonen’ meekreeg. De ambities van Wonen Wateringen werden in de dit Ondernemingsplan gerangschikt onder de thema's:

- voldoende betaalbare woningen;
- tevreden bewoners;

- dorps wonen in geheel Westland.

Wonen Wateringen geeft aan zich ervan bewust te zijn dat de realisatie van het ondernemingsplan vraagt om een programmatische en samenhangende aanpak, terwijl tegelijkertijd de dagelijkse operatie gewoon door moet gaan. Met het oog op de uitvoering van het ondernemingsplan betekent dit onder meer dat er een programma komt met deelprojecten en dat aan de hand van een realistische planning die projecten van start gaan die het grootste effect hebben voor bewoners. Uitvoering gebeurt in principe met eigen mensen; er komt ondersteuning op specialismes.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de vertaling van de eigen ambities in aanvullend beleid en de tijdige actualisatie daarvan. Een tweede pluspunt is toegekend voor de wijze waarop de corporatie lokale en regionale opgaven incorporeert in het eigen beleid.

In haar Ondernemingsplan 'Sterk in dorps wonen' formuleerde Wonen Wateringen in 2016 ambities die passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De ambities volgden op een analyse van de veranderende omgeving, waarmee de corporatie zich toen geconfronteerd zag. Het Ondernemingsplan is tot stand gekomen na consultatie van huurders en belanghebbenden; hun input heeft mede de koers bepaald en zo de match van de ambities met de opgaven mede vorm gegeven.

Het Ondernemingsplan is overzichtelijk en duidelijk; de visitatiecommissie herkent er de thema's in die belangrijk zijn in het werkgebied van de corporatie. De interne sterkten en zwakten die de corporatie schetst, zijn verbonden met de externe kansen en bedreigingen. Deze verbinding leidt tot nieuwe mogelijkheden, die zijn uitgewerkt in een aantal thema's. De thema's zijn vertaald naar doelen die van een ruim voldoende en realistisch ambitieniveau getuigen.

Wonen Wateringen zorgt voor voortdurende actualisatie van de ambities. Zo stelt de corporatie jaarplannen, begrotingen en beleidsvoornemens op in aanvulling op het ondernemingsplan. Ook dit zorgt voor aansluiting bij met de opgaven in het werkgebied. Met de vertaling van de ambities van Wonen Wateringen naar jaarplannen, begrotingen en beleidsvoornemens is de corporatie, in de ogen van de visitatiecommissie, in staat gebleken om strategische keuzes te blijven maken en deze te koppelen aan de volkshuisvestelijke opgaven. Het plan zelf is, hoewel naar de letter slechts van kracht tot en met 2021, naar de geest ook de basis geweest voor de eigen ambities voor 2022.

De visitatiecommissie heeft begrip voor het feit dat de nieuwe bestuurder zich met name heeft gericht op het versterken van de interne organisatie en de zoektocht naar de wijze waarop Wonen Wateringen optimaal invulling kan geven aan de opgaven in Westland.

Dit werkgebied is onderdeel van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Op diverse terreinen zoeken de gemeenten en corporaties die in de MRDH actief zijn, de samenwerking op; dit leidt tot beleidsafspraken die een regionale werking hebben. Ook binnen de Sociale Verhuurders Haaglanden wordt regionaal samengewerkt. Wonen Wateringen maakt hiervan deel uit en participeert onder meer in de bouwstroom Haaglanden, waarin twaalf SVH-corporaties gezamenlijk conceptuele woningen inkopen. Zo laat Wonen Watering eigen beleid aansluiten bij lokale en regionale opgaven.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Wonen Wateringen 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 Wonen Wateringen, 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 Arcade, Wonen Midden-Delfland, de SVH, Philadelphia en Bouwactief.

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 | 8,5 | 7,5 | 7,8 |
| Thema 2: Toereikende voorraad | 8,0 | 7,0 | 8,1 | 7,7 |
| Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid | 5,0 | 6,8 | 6,7 | 6,2 |
| Thema 4: Huisvesten specifieke doelgroepen | 7,0 | 7,0 | 7,9 | 7,3 |
| Thema 5: Leefbaarheid | 6,0 | - | 7,5 | 6,8 |
| Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie | | | | |
| Relatie en communicatie | 8,0 | 8,3 | 7,6 | 8,0 |
| Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie | | | | |
| Invloed op beleid | 6,5 | 8,4 | 7,7 | 7,5 |
| Gemiddeld | | | | 7,5 |

2.3.1 Thema 1: Betaalbaarheid

7,8

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Wateringen ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW is tevreden over de inzet van Wonen Wateringen op dit thema. Wonen Wateringen volgt de wettelijke eisen van de regering omtrent huurverhoging. Desalniettemin is het aandeel van het salaris dat huurders kwijt zijn aan huur, hoog. Positief te is wel dat verduurzamingsmaatregelen niet per se mee worden genomen in de huurverhoging.

Gemeente Westland

Op dit punt houdt Wonen Wateringen zich aan de afspraken die gemaakt zijn op lokaal, regionaal en landelijk niveau. Er vinden nauwelijks tot geen huisuitzettingen plaats op basis van huurachterstanden. De gemeente ziet een toekomst voor zich waarin huisuitzettingen als gevolg van huurachterstanden definitief tot het verleden zullen behoren. Er zijn, in de ogen van de gemeente, andere mogelijkheden, zoals huurders met betalingsproblematiek laten verhuizen naar kleinere, goedkopere woningen, of, als die niet beschikbaar zijn, tijdelijk de huur verlagen. De gemeente wil zich dan inspanssen om die personen weer op het goede spoor te krijgen. Een dergelijke aanpak leidt tot lagere kosten voor iedereen.

Overige belanghebbenden

Wonen Wateringen maakt in de ogen van een van de overige belanghebbenden aparte beleidskeuzes. Bijvoorbeeld door de huurverhoging zo laag mogelijk te houden. Dat is mooi, maar het leidt mogelijk ook tot minder middelen voor sociale nieuwbouw of woningverbetering. Gemeentebreed is in Westland de betaalbaarheid enigszins onder de maat, omdat een andere corporatie veel duurdere woningen heeft. Maar de betaalbaarheid bij Wonen Wateringen is in orde. De aard van Wonen Wateringen brengt met zich mee dat ze beperkt zijn in hun middelen en dat aan het doen van uitgaven regels zijn verbonden; daarbinnen doet Wonen Wateringen wat mogelijk is. De huren voor de panden die een zorgpartij van Wonen Wateringen huurt blijven altijd onder de aftoppingsgrenzen, zodat de bewoners voor sociale huur in aanmerking blijven komen.

2.3.2 Thema 2: Toereikende voorraad

7,7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Wateringen ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad met een ruim voldoende.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW is tevreden over de inzet van Wonen Wateringen op dit thema. Ook de SHWW roemt de overname van de Vestia-woningen. Daarnaast zijn er woningen bijgebouwd, bijvoorbeeld de starterswoningen in het project De Bieb. Daarnaast zijn er ook woningen bijgekomen in 's-Gravenzande. De SHWW constateert wel dat het lastig is om woningen bij te bouwen aangezien er weinig beschikbare bouwgrond is in de gemeente.

Gemeente Westland

De corporatie zou zich meer in kunnen spannen voor ouderen en jongeren, vindt de gemeente. En soms ontbreekt het Wonen Wateringen aan snelheid en daadkracht, bijvoorbeeld rond bouwinitiatieven. In de besluitvormingsfase kan alles, maar als een project eenmaal binnen is, dan is het tempo er ineens uit en blijkt er sprake te zijn van onaanvaardbare onrendabele toppen. De overname van een deel van het Vestia-bezit heeft Wonen Wateringen goed gedaan.

Overige belanghebbenden

De sociale voorraad moet worden uitgebreid, daarvoor moet alles op alles worden gezet. Een van de overige belanghebbenden heeft het beeld dat Wonen Wateringen inzet op middenhuur, terwijl de behoefte aan sociale huurwoningen erg groot is. De beleidslijn van Wonen Wateringen moet meer die kant op. De nieuwbouwinspanningen van Wonen Wateringen blijven wellicht wat achter, maar voor de overname van de Vestia-woningen is veel waardering; deze waren anders mogelijk voor de volkshuisvesting verloren gegaan.

Wonen Wateringen is volgens een van de overige belanghebbenden als het gaat om een toereikende voorraad actief bezig, door kleinschalig te bouwen en grootschalig over te nemen.

Een collega-corporatie geeft aan dat Wonen Wateringen in Westland zich echt heeft ingespannen om bezit over te nemen van Vestia. Dat is fantastisch gedaan. Het is namelijk erg lastig om de voorraad uit breiden in Westland dus het behouden is heel belangrijk. Ze zijn uit de comfortzone getreden en hebben hun nek uitgestoken. Het was een lastig traject met steeds wisselende spelregels, maar ze zijn volhardend gebleven

2.3.3 Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

6,2

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Wateringen ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad met een voldoende.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW is ontevreden over de inzet van Wonen Wateringen op dit thema. Ten aanzien van het onderhoud van woningen heerst er bij een aantal complexen onduidelijkheid over het onderhoudsplan en binnen welke termijn dit uitgevoerd gaat worden. Met betrekking tot de overname van de Vestia woningen heeft de SHWW een positief advies gegeven, onder de voorwaarde dat dit geen invloed zou hebben op het onderhoud en verduurzaming van de bestaande woningvoorraad. Het gevoel bestaat (mogelijk onterecht), dat het onderhoud aan de Vestia woningen tóch voorgaat. Daarnaast is er geen plan bij Wonen Wateringen hoe woningen van het gas af te halen, led-verlichting te plaatsten en zonnepanelen aan te brengen.

De SHWW hoort van huurders dat de kwaliteit van de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden niet optimaal is.

Gemeente Westland

De kwaliteit van de woningen van Wonen Wateringen is volgens de gemeente in orde, maar Wonen Wateringen kan een tandje bijzetten. Immers, door het wegwerken van slechte labels en de plaatsing van zonnepanelen gaan de woonlasten omlaag en hoeft de gemeente minder vaak bij te springen. In het kader van de energiecrisis/-armoede loopt er een actie van de gemeente met de corporaties om kleine maatregelen in en om de woningen te bekostigen.

Overige belanghebbenden

Ook een van de overige belanghebbenden ziet het als een gemiste kans dat Wonen Wateringen geen zonnepanelen heeft geplaatst. De staat van de woningen in Wateringen is goed, er zijn geen slechte labels meer. In Honselersdijk moet aan de Vestia-woningen nog veel gebeuren. In zijn algemeenheid zou Wonen Wateringen er goed aan doen haar duurzaamheidsbeleid meer handen en voeten te geven én daarover te communiceren.

De kwaliteit van de woningen en de inspanningen die Wonen Wateringen daarvoor levert zijn de laatste twee jaar, onder meer door interne aanpassingen, sterk verbeterd, vindt een van de andere overige belanghebbenden.

De nieuwe locatie die een zorgpartij van Wonen Wateringen huurt is gasloos en er liggen zonnepanelen op; aan alle nieuwe eisen op dit punt is voldaan. Maar Wonen Wateringen gaat nog onderzoeken of er meer kan. Een andere locatie voldoet niet op alle punten meer aan de eisen van de huidige tijd en de vraag is wie dit op gaat lossen: de zorgpartij of de woningcorporatie.

2.3.4 Thema 4: Huisvesten van specifieke doelgroepen en wonen & zorg

7,3

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Wonen Wateringen ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen en wonen & zorg met een ruim voldoende.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW is tevreden over de inzet van Wonen Wateringen op dit thema. Wonen Wateringen doet veel voor zorgbehoevende mensen zoals gehandicapten en mensen met een beperking. Maar er zijn voor jongeren, senioren en alleenstaanden weinig woningen beschikbaar in de gemeente. De huisvesting van statushouders wordt door Wonen Wateringen goed opgepakt.

Gemeente Westland

Er zijn in Westland veel ouderen en jongeren/starters die een plek zoeken. Eengezinswoningen en niet gevarieerde complexen helpen daar niet bij. Wonen Wateringen voldoet aan de regels als het gaat om het huisvesten van uitstromers en statushouders.

Als het gaat om het huisvesten van specifieke doelgroepen, waaronder starters en ouderen, is ook in Westland de vraag: hoe krijgen we de woningmarkt van het slot. De huidige toewijzingsregels staan daarbij in de weg; de gemeente zou daar graag meer vrijheid in willen.

Overige belanghebbenden

Wonen Wateringen loopt tijdelijk aan tegen een achterstand als het gaat om het huisvesten van statushouders, volgens een van de overige belanghebbenden. Wonen Wateringen wees in de afgelopen vier jaar erg veel toe via Lokaal maatwerk en neemt daarmee een passant de ruimte hiervoor bij de andere corporaties weg. Wonen Wateringen heeft een sterke focus op ouderenhuisvesting; van hen komt het initiatief voor de doorstroming van senioren.

Het is een prestatie dat Wonen Wateringen, gegeven haar omvang, een woonzorgcomplex kon opleveren, vindt een van de andere overige belanghebbenden. Wat hierbij meespeelt is dat Wonen Wateringen goed lokaal verankerd is en daardoor makkelijk verbindingen legt. Als het gaat om het huisvesten van statushouders, kwetsbaren en uitstromers wordt minder goed gepresteerd. Dat heeft volgens een van de belanghebbenden te maken met het standpunt van de gemeente, die het prima vindt als de corporaties maar zo'n 8% van de vrijkomende woningen aan niet-reguliere woningzoekenden toewijzen. Dat staat, vindt deze belanghebbende, ver af van de maximaal 30% die regionaal is afgesproken.

Een andere belanghebbende vindt dat Wonen Wateringen oprecht hart heeft voor de doelgroep zorgorganisaties. Wonen Wateringen staat open voor hun cliënten, niet alleen in haar (huur)beleid, maar ook in het contact met hen.

2.3.5 Thema 5: Leefbaarheid

6,8

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

Stichting Huurders Wonen Wateringen

Bij de SHWW heerst er een wisselend beeld over hoe de leefbaarheid in wijken aangepakt wordt. In de ene wijk schenkt Wonen Wateringen er wel veel aandacht aan en in andere wijken niet. Het lijkt erop dat in sommige wijken meer overlast is dan in andere wijken.

Gemeente Westland

Wonen Wateringen heeft geld gereserveerd om wijken en buurten schoon, heel en veilig te houden, maar wat is het effect van de inzet ervan? Dat kun je pas beoordelen als je weet wat de standaard is. Die moet voor iedereen duidelijk zijn. Bijvoorbeeld: wat is precies de taak van de buurtbeheerders? Als dat voor iedereen duidelijk is, kun je samen bijsturen. Problemen op het gebied van leefbaarheid worden door Wonen Wateringen opgelost. Huisregels worden dan bijvoorbeeld aangescherpt. Er waren gedurende de visitatieperiode binnen de gemeentegrenzen geen sprake van grote leefbaarheidsproblemen.

Omdat de resultaten van de inspanningen van Wonen Wateringen niet voldoende duidelijk zijn, heeft de gemeente op dit punt geen cijfer willen geven.

Overige belanghebbenden

Wonen Wateringen richt zich volgens een van de overige belanghebbenden, vooral op het sociale aspect. Ze komen veel bij de mensen binnen, onder meer voor koffiegesprekken.

2.3.6 Relatie en communicatie

8,0

De belanghebbenden beoordelen de relatie en de communicatie met Wonen Wateringen met een goed.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW en Wonen Wateringen hebben een goede onderlinge relatie. Het contact met de bestuurder is goed en de communicatie verloopt doorgaans soepel. Het verloop van medewerkers is bij Wonen Wateringen groot, waardoor de SHWW vaak met nieuwe personen te maken krijgt. De SHWW is kritisch over de communicatie en de klantvriendelijkheid van Wonen Wateringen richting individuele huurders.

Gemeente Westland

Wonen Wateringen is goed bereikbaar voor de gemeente. De bilaterale contacten verlopen in een goede sfeer. Het is een kundige club mensen met wie je graag zaken doet. Dat was voorheen moeilijker door wisselingen binnen de organisatie.

Overige belanghebbenden

De relatie tussen de overige belanghebbenden en Wonen Wateringen is op bestuurlijke niveau goed en de communicatie verloopt prima. Binnen de organisatie is het wisselend. Op bepaalde afdelingen, waar veel verloop is (geweest), is het duwen en trekken om aan informatie te komen. Op andere afdelingen gaat dat vanzelf.

Wonen Wateringen is altijd bereid om, naar rato van het bezit, bijdragen te leveren aan de (regionale) opgaven en denkt graag met de belanghebbenden mee.

2.3.7 Invloed op beleid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de invloed op het beleid van Wonen Wateringen met een ruim voldoende.

Stichting Huurders Wonen Wateringen

De SHWW heeft het gevoel dat ze als partner gezien wordt van Wonen Wateringen. Wonen Wateringen neemt de ideeën van de SHWW over en betreft hen bij de prestatieafspraken, bijvoorbeeld rond het beleid over huurprijzen van vrije sector woningen en het opstellen van het ondernemingsplan. Soms neemt Wonen Wateringen ideeën ook niet over, bijvoorbeeld het idee om zonnepanelen op woningen te plaatsen.

Gemeente Westland

Er is tussen de gemeente en Wonen Wateringen regelmatig contact over de inhoud. Wonen Wateringen staat open voor input en ideeën van de gemeente. Bij het opstellen van de woonvisie en prestatieafspraken komen alle inhoudelijke thema's aan de orde en is er sprake van wederzijdse beïnvloeding.

Overige belanghebbenden

Er is op vele niveaus sprake van onderlinge invloed op elkaars beleid, vinden de overige belanghebbenden, onder meer als het gaat om woonruimteverdeling en bij het opstellen van de prestatieafspraken. In voorkomende gevallen worden ze door Wonen Wateringen om hun standpunt gevraagd. Een van de belanghebbenden geeft aan wanneer dat maar kan in de gelegenheid te worden gesteld mee te praten: in 2021 bij het stakeholdersonderzoek en in 2022 bij de visitatie.

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:

- Wonen Wateringen is een laagdrempelige organisatie en is goed bereikbaar;
- De lokale verankering, die overigens ook risico's met zich meebrengt;
- Wonen Wateringen is een kleine corporatie met een brede kijk op maatschappelijke vraagstukken, betrokken en regionaal goed aangehaakt;

- De positieve ontwikkeling van Wonen Wateringen.

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.

- Kijk creatief naar de toekomst. Hoe maak je de Westlander blij?
- Wonen Wateringen (als dienstverlenend bedrijf) zou eenduidiger kunnen communiceren richting haar huurders;
- Wonen Wateringen zou beter haar afspraken moeten nakomen, met name op het gebied van onderhoudswerkzaamheden;
- Wonen Wateringen zou haar medewerkers moeten trainen zodat zij allemaal hetzelfde beleid uitdragen. De klantvriendelijkheid is per werknemer verschillend;
- Beeldvorming bij de huurders over Wonen Wateringen is vaak negatief. Door de verbeterpunten uit te voeren kan dit veranderen;
- Geef na mutatie aan waarom sommige woningen soms lang leeg blijven staan;
- Neem de tijd om meer op te trekken met de collega-corporaties. Maak de samenwerking structureel en lever daaraan je eigen inhoudelijke bijdrage. Er zou op dat punt meer wederkerigheid kunnen komen;
- De organisatie verder op orde brengen en daarbij de goede keuzes maken;
- De twee opzichters van Wonen Wateringen hebben het veel te druk; zij moeten worden ontlast;
- De samenwerking kan nog verdiept worden, bijvoorbeeld door naast huisvesting ook aandacht te hebben voor community-vorming.
- Communiceer beter, stel hiervoor een communicatiebeleid op zodat je beter kan inspelen op ontwikkelingen en informatie die anderen naar buiten brengen. Berichten van anderen kunnen dan een eigen leven gaan leiden.
- Zet in op het borgen van de stabiliteit van de organisatie. Dat maakt de samenwerking stabiel en efficiënter.
- Hou nog een open blik ten aanzien van samenwerking / fusie. Dat het is misgelopen wil niet zeggen dat je nu niet meer door wilt met verkennen van samenwerkingen. De veranderende wereld vraagt daarom.

2.4.3 *Boodschap of advies*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

- Laten we samen met om de tafel gaan zitten om onze relatie verder te verbeteren;
- Maak de organisatie nog stabiel; dat zal de samenwerking versterken en verdiepen;
- Ga staan voor wat je wilt. Goede ideeën lonen altijd;
- Wees niet teveel de dorpshuisvester;
- De bescheidenheid die Wonen Wateringen en de directeur-bestuurder uitstralen is niet nodig. Wonen Wateringen doet precies wat ze moet doen en mag daar trots op zijn. Dat een grotere corporatie een grotere prestatie levert, is zeker niet per se ook een grotere verdienste;
- Wonen Wateringen is de juiste weg ingeslagen. Rol de nieuwe werkwijze uit en ga waar nodig aan de slag met de verbeterpunten;
- Blijf zo mogelijk zelfstandig, dan is jullie eigenheid gegarandeerd.

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.

Proces tot het komen van de prestatieafspraken

De huidige raamafspraken worden jaarlijkse geëvalueerd en waar nodig aangepast. Het zijn afspraken tussen de gemeente en alle corporaties die in de gemeente werkzaam zijn, inclusief de huurdersvertegenwoordigingen. De vorige prestatieafspraken waren opgesteld door de gemeente en Wonen Wateringen samen. De gemeente heeft nu meer de regie.

De SHWW wordt veel betrokken bij de gesprekken over de prestatieafspraken. Naast Wonen Wateringen ook door de gemeente. Dit proces verloopt doorgaans soepel.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De huidige prestatieafspraken zijn op onderdelen algemeen, maar ze bieden volgens de gemeente voldoende haakjes voor alle partijen om op de volkshuisvestelijke thema's te acteren. De meeste nadruk ligt op de afspraken voor nieuwbouw en duurzaamheid.

De SHWW vindt de kwaliteit van de prestatieafspraken over het algemeen goed. De afspraken worden ook continu gemonitord en daarin wordt de SHWW meegenomen.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1: Presteren naar Vermogen

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

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoord en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aandacht die Wonen Wateringen geeft aan het goed onderbouwen van haar maatschappelijke doelstellingen in de begroting, het duidelijk meenemen van de belangen van de huurders bij de vermogenskeuzen en de inzet die getoond is bij de overname van Vestia-woningen. Wonen Wateringen kan wel haar beheerkosten verlagen, omdat de beheerkosten hoog zijn ten opzichte van andere corporaties.

Wonen Wateringen wonen heeft begrotingen die aansluiten op de opgaven

Wonen Wateringen wonen heeft voor ieder jaar van de visitatieperiode een begroting met daarin opgenomen een meerjarenbegroting opgesteld. In de betreffende begroting wordt een duidelijke relatie gelegd met de maatschappelijke opgaven. De begroting begint namelijk met de beleidsvoornemens die met name zijn gebaseerd op de gemeentelijke woonvisie en de prestatieafspraken. De beleidsvoornemens worden vervolgens vertaald naar activiteiten die worden uitgevoerd om de maatschappelijke doelstellingen te halen op bijvoorbeeld de beschikbaarheid, de betaalbaarheid, de kwaliteit en de interne organisatie.

De visitatiecommissie concludeert op basis van de begrotingen dat Wonen Wateringen een goed beeld van de mogelijkheden heeft voor haar vermogensinzet. Wonen Wateringen heeft een duidelijke koppeling gelegd tussen de opgaven en haar vermogensinzet. Tegelijkertijd is de

begroting overwegend functioneel van aard, waardoor minder eenvoudig is om de relatie te leggen tussen de opgaven en de vermogensinzet op een overkoepelend corporatieniveau.

Wonen Wateringen wonen kan de keuze van haar vermogensinzet goed onderbouwen

De visitatiecommissie concludeert op basis van de gesprekken met het managementteam en de documentatie dat Wonen Wateringen de maatschappelijke overwegingen duidelijk een rol geeft bij het bepalen van de vermogensinzet. Daarbij worden vraagstukken integraal beschouwd en worden belangen van huurders meegenomen. Een goed voorbeeld is de prioriteit die aan betaalbaarheid is gegeven. Daarnaast is de vermogensinzet voor de overname van Vestia-woningen goed onderbouwd en duidelijk vanuit maatschappelijke overwegingen ingegeven. De overname van de woningen zorgt er voor dat de woningen behouden blijven voor de volkshuisvesting in Westland. Wonen Wateringen kan wel de maatschappelijke overwegingen en de daarbij gevoerde discussies tegelijkertijd beter documenteren. De vastgelegde onderbouwing is vooral gerichte op de financiële parameters en de governance aspecten.

Wonen Wateringen monitort de vrije bestedingsruimte

Wonen Wateringen 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 Wonen Wateringen aan het einde van 2020 gebruiken we de volgende ratio's:

- Loan-to-Value (beleidswaarde): 36% (norm Aw ≤ 85%)
- Interest Coverage Ratio (ICR): 1,9 (norm Aw ≥ 1,4)
- Solvabiliteit (beleidswaarde): 51% (norm Aw ≥ 15%)

De Loan-to-Value (LTV) is een maatstaf om de schuldenlast van de corporatie in relatie tot de waarde van de woningen op basis van eigen beleid 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 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.

Uit de beoordeling tijdens de huidige visitatie blijkt dat Wonen Wateringen wonen op alle onderdelen aan de goede kant van de norm zit. Wel is de ICR relatief laag. Verder is er de komende jaren door geplande investeringen in duurzaamheid sprake van een situatie waarbij de kengetallen zich aan de 'goede kant' van de normen blijven bevinden, maar wel wat dichterbij de norm bewegen. De vrije vermogensruimte heeft Wonen Wateringen nodig voor de investeringen in duurzaamheid. Recentelijk is hij ook gebruikt voor de overname van woningen van Vestia.

Wonen Wateringen wonen heeft geen opmerkingen ontvangen over de financiële continuïteit

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft in de oordeelsbrieven de financiële continuïteit van Wonen Wateringen wonen beoordeeld. Er zijn geen opmerkingen gemaakt over de financiële continuïteit. De risico inschatting is 'laag' op alle onderdelen van het kader dat Aw hanteert.

Wonen Wateringen wonen scoort in de Aedes-benchmark op het onderdeel Bedrijfslasten voor de jaren van de visitatie als volgt. De kosten per vhe staan tussen haakjes:

- 2021 C (€1.040)
- 2020 C (€1.135)
- 2019 C (€1.308)
- 2018 C (€1.005)

Een C-score is de laagste klassering, een A-score de hoogst haalbare. De lasten zijn weliswaar gedaald vanaf 2019 van ongeveer 1.300 euro per vhe naar 1.040 euro per vhe in 2021, maar de kosten per vhe zijn nog steeds duidelijk boven het gemiddelde. De belangrijkste reden is het ontwikkelen van de interne organisatie geweest en het werken met inhuur. De score in de benchmark en de absolute hoogte van de beheerkosten geven aan dat Wonen Wateringen in principe kan besparen op haar beheerskosten. De visitatiecommissie wil dan ook meegeven dat Wonen Wateringen stappen zet om de kosten te verlagen.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Wonen Wateringen 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 | 6,0 | 6,5 | 33% | 7,2 |
| | Prestatiesturing | 7,0 | | | |
| Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen | | 8,0 | 33% | | |
| Externe legitimatie en openbare verantwoording | Externe legitimatie | 7,0 | 7,0 | 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

6,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6.

Wonen Wateringen heeft een ondernemingsplan opgesteld

Wonen Wateringen heeft voor de periode van 2017 tot en met 2021 een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een ondernemingsplan: 'Sterk in dorps wonen'. Voor het ontwikkelen van het ondernemingsplan is een analyse gemaakt van de eigen positie en de externe ontwikkelingen. Daarnaast zijn huurders en andere belanghebbenden betrokken. Wonen Wateringen heeft hen gevraagd om mee te denken en hun mening te geven

over verschillende thema's. Wonen Wateringen is zich ervan bewust dat de woningcorporatie niet alles alleen kan, waardoor het noodzakelijk is om focus aan te brengen. De woningcorporatie heeft in het ondernemingsplan gebruikgemaakt van een SWOT-analyse en een confrontatiematrix om de prioriteiten en speerpunten te bepalen:

- het bieden van voldoende betaalbare woningen;
- het bieden van Dorps wonen in *heel* het Westland;
- het zorgdragen voor tevreden huurders.

Vervolgens zijn voor de drie speerpunten in het ondernemingsplan alle activiteiten voor de periode van 2017 tot en met 2021 benoemd. De activiteiten zijn incidenteel SMART-geformuleerd door een meetbare eenheid aan de activiteit toe te voegen. Een voorbeeld is 'het laten groeien van de verhouding tussen sociale huurwoningen en vrije sectorhuurwoningen naar 86% - 14% in 2022'.

Wonen Wateringen werkt met jaarplannen en beleidsvoornemens

Wonen Wateringen werkt in de periode tot en met 2018 met jaarplannen. Het jaarplan is opgebouwd op basis van de speerpunten en randvoorwaarden die in het ondernemingsplan gesteld zijn. Voor ieder speerpunt zijn de voorgenomen activiteiten in een overzichtelijke tabel vastgelegd. Daarbij zijn tevens een proceseigenaar en een planning vastgelegd.

Voldoende betaalbare woningen

| onderwerp | actie | doel voor 2018 | bijbehorende activiteit* | proces-eigenaar | wanneer |
|----------------------------------|---|---|--------------------------|-----------------|-----------|
| PVE nieuwbouw en groot onderhoud | PVE nieuwbouw en groot onderhoud opstellen. | Een PVE onderhoud en groot onderhoud als basis voor het opdrachtverstrekking met aannemers. | | Rob | Q2 |
| Senioren doorstroombelid | Ontwikkelen senioren doorstroombelid | Doorstroming senioren bevorderen | | Marianne | Q1 |
| Statushouders | Acties om statushouders te huisvesten | Voldoen aan onze taakstelling | | Marianne | Q1 t/m Q4 |

Wonen Wateringen heeft vanaf 2019 de keuze gemaakt om het ondernemingsplan en de jaarplannen te vervangen door het benoemen van beleidsvoornemens bij de begroting in één document. In het betreffende document wordt een toelichting gegeven op de ontwikkelingen, de beleidsvoornemens en de begroting. De beleidsvoornemens worden uitgebreid toegelicht en zijn gestructureerd naar vier onderwerpen of prestatievelden: wonen, vastgoedbeheer, vastgoedontwikkeling en bedrijfsvoering & financiën. Wonen Wateringen heeft daarmee de (zichtbare) koppeling met de speerpunten en de randvoorwaarden uit het ondernemingsplan (2017-2021) losgelaten.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan te gebruiken voor het versterken van de strategievorming en de prestatiebesturing.

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 zij bijstuurt wanneer afwijkingen worden geconstateerd. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop de voortgang op de voorgenomen prestaties wordt toegelicht.

Wonen Wateringen monitort de voortgang op de voorgenomen prestaties aan de hand van kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages wordt een toelichting op de ontwikkelingen in het betreffende kwartaal gegeven. Daarnaast is een Balanced Score Card toegevoegd, waarin voor verschillende prestatievelden de voortgang op de kritische succes- en prestatie-indicatoren zijn weergegeven.

Figuur 4-1: Balanced Score Card (uitsnede)

| | Betaalbare woningvoorraad (DAEB) | Percentage < 2e aftoppingsgrens (70%) | 81% |
|--|---|--|---|
| 11. Streefhuurbeleid (doel: passend aanbod huidige en toekomstige huurders) | 11.1. Gemiddelde huidige huur to.v. maximale huurprijs | Gemiddeld 75% voor DAEB bezit gemiddeld 100% voor ND bezit | 73% 80% |
| | | Gemiddelde % huur bij toewijzing (DAEB) | >= 75% 77% |
| 12. Toewijzing doelgroep (doel: huisvesting doelgroepen) | 12. Toewijzing doelgroep | Woningen met max. huur € 752.33 verhuuren aan huurders met een inkomen van max. € 40.042 (wettelijke europa norm minimaal 80%) | 99% |
| | | 13.1. Huurtoeslagnorm: Primaire doelgroep huisvesten Lage inkomensgroep < aftoppingsgrens (wettelijke norm minimaal 95%) | 98% |
| 13. Passend toewijzen | 13.2. Secundaire doelgroep huisvesten | Midden inkomensgroep > huurtoeslaggrens en < inkomensgrens. | 1% |
| | 14. Toewijzing doelgroep (doel: huisvesting doelgroepen) | 14.1. Huisvesting statushouders (taakstelling tot 31-12-2021) | 1e halfjaar : 22 statushouders 2e halfjaar : 17 statushouders Totaal 2021: 39 statushouders |
| 15. Leefbaarheid (doel: kwaliteit woonomgeving) | | | |

Bron: Kwartaalrapportage 2 2021 (Wonen Wateringen)

Na de Balanced Score Card volgt een uitgebreide beschrijving van de prestaties per prestatieveld. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om in de betreffende beschrijving meer (zichtbaar) de koppeling te leggen met de kritische succesfactoren en de kritische prestatie indicatoren en bovendien afwijkingen meer inzichtelijk te maken. De kwartaalrapportages geven alle noodzakelijke informatie over de prestaties van Wonen Wateringen, maar de koppeling met de strategische keuzes van de woningcorporaties is minder zichtbaar.

De kwartaalrapportages maken dat Wonen Wateringen -indien noodzakelijk- bij kan sturen: Een voorbeeld van bijsturing betreft het achterblijven van het huisvesten van statushouders. In de zomermaanden bleken alleen (zeer) grote huishoudens gehuisvest te moeten worden, waarvoor de woningcorporatie geen geschikte woningen beschikbaar had. Van daaruit heeft Wonen Wateringen besloten om bij iedere woningopzegging eerst te beoordelen of de woning een match kan zijn voor het plaatsen van statushouders. Daarbij zorgt de woningcorporatie ervoor dat geen concentratie van de betreffende doelgroep ontstaat in verschillende woningcomplexen. Een ander voorbeeld betreft het verbeteren van de dienstverlening. Wonen Wateringen wil de komende jaren haar klantbediening verder optimaliseren. Daartoe wil zij, naast de professionalisering van haar medewerkers en het stroomlijnen van haar klant- en ondersteunende processen, inzetten op digitale dienstverlening. Het laatste ziet de woningcorporatie als noodzakelijke voorwaarde om de huurders goed te kunnen bedienen, zonder dat de dienstverlening aan de bestaande klanten daaronder gaat leiden.

4.4 Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC invulling geeft aan de maatschappelijke rol, continu oog heeft voor de maatschappelijke opgaven in strategisch beleid en op de hoogte is en blijft van de maatschappelijke opgaven.

De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op de maatschappelijke rol

De RvC heeft een gemeenschappelijke visie op het toezicht vastgelegd in de 'visie op toezicht vanuit bestuur en RvC'. De betreffende visie beschrijft de verantwoordelijkheden van het bestuur en de RvC. Daarin is vastgelegd dat 'de RvC toezicht houdt op het goed en betaalbaar huisvesten van de doelgroep van Wonen Wateringen, de efficiënte besteding van middelen en de continuïteit van de organisatie op de lange termijn. Daarbij heeft de RvC aandacht voor de brede maatschappelijke rol die Wonen Wateringen heeft bij het ontwikkelen van vitale gemeenschappen in het werkgebied. De RvC stimuleert dat Wonen Wateringen daarin een actieve rol vervult en samenwerkt met betrokken partijen. De RvC weegt de belangen van (toekomstige) huurders en andere bij Wonen Wateringen betrokken belanghebbenden. De RvC is betrokken en deskundig en weet het bestuur en de organisatie van Wonen Wateringen scherp te houden door het stellen van de juiste vragen'.

De visitatiecommissie concludeert op basis van het gesprek met de RvC dat de raad de visie daadwerkelijk doorleeft en in de praktijk brengt. De raad kent een gedifferentieerde samenstellingen, waarin eenieder met een intrinsieke motivatie voor het maatschappelijke belang zitting heeft. De commissarissen zijn zich doordrongen van het belang van Wonen Wateringen voor de primaire doelgroep en de volkshuisvestelijke opgaven.

De RvC borgt maatschappelijke opgaven in strategisch beleid

De RvC is betrokken geweest bij de strategie van Wonen Wateringen, het 'dorps wonen' is de kern van de woningcorporatie. Van daaruit is gekozen om niet naar de stad uit te breiden, maar tevens aansluiting te zoeken bij de andere dorpen in het Westland. Daarbij is de RvC regelmatig betrokken bij discussies over de volkshuisvestelijke opgaven: Waarom doen we wat we doen? Voor wie zijn we op aarde? En wat is het effect op de samenleving?

De RvC is tevens betrokken (geweest) bij fusieonderzoeken met andere collega-corporaties, met name vanuit het belang om slagvaardiger en effectiever te zijn. De RvC vindt het behoud van het DNA daarbij enorm van belang. De RvC heeft daar intensief over gesproken, éénmaal zelfs met een externe gespreksleider erbij. Daarbij is het gegaan over de waarden van Wonen Wateringen en het aansluiten van de waarden op de andere woningcorporatie.

Naast de betrokkenheid van de RvC bij het strategisch beleid heeft de RvC afgesproken dat de directeur-bestuurder commissarissen kan benaderen om te sparren over specifieke onderwerpen. De directeur-bestuurder heeft dan de mogelijkheid om gebruik te maken van de deskundigheid van commissaris (één-op-één).

De RvC neemt zijn rol bij het volgen van de maatschappelijke prestaties

De RvC volgt de maatschappelijke prestaties aan de hand van de kwartaalrapportages. De kwartaalrapportages voldoen aan de behoeften van de RvC. De kwartaalrapportages nodigen uit om het gesprek te voeren en de Balanced Score Card geeft voldoende informatie. Tegelijkertijd merkt de RvC op dat de kwartaalrapportages herkenbaar zijn omdat de RvC zowel de

kwartaalrapportages als de strategie kennen, maar de raad merkt op dat de koppeling met de strategie minder zichtbaar is.

De RvC neemt zijn rol bij de besluitvorming over maatschappelijke prestaties

De visitatiecommissie concludeert dat de RvC nadrukkelijk zijn rol neemt bij de besluitvorming over de maatschappelijke prestaties en/of projecten. De RvC concludeert dat de projecten van Wonen Wateringen passen bij de strategie van Wonen Wateringen, bij de woningbehoefte en de verwachtingen. Recent zijn er projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd. Daarbij heeft de RvC met het managementteam het gesprek gevoerd over het waarom van een project: Wat voegt Wonen Wateringen met het project toe aan de woningbehoefte? De RvC stelt daarover vragen op basis van de investeringsbesluiten, terwijl de investeringsbesluiten in essentie met name gaan over de financiële parameters. De RvC bevraagt het managementteam over de investeringen, de doelgroepen die worden gehuisvest en de alternatieven. De RvC is van mening dat de volkshuisvestelijke overwegingen nadrukkelijker vastgelegd kunnen worden in de investeringsbesluiten.

De RvC neemt zijn rol in het lokale netwerk

De commissarissen zijn zichtbaar en toegankelijk voor het lokale netwerk. Verschillende commissarissen zijn woonachtig en/of werkzaam in Wateringen, waardoor zij beschikken over een eigen netwerk. Van daaruit is de RvC van mening dat de commissarissen niet alleen open dienen te staan voor signalen van het bestuur, maar ook voor signalen van het personeel, de accountant, de huurders en de maatschappij. De raad geeft invulling aan zijn rol door scherp te analyseren en zo nodig tijdig in te grijpen.

De RvC is echter terughoudend en wil voorkomen dat de commissarissen 'op de stoel' van de directeur-bestuurder terecht komen. Van daaruit heeft de RvC in de zelfevaluatie stilgestaan bij het gebruiken van het netwerk van de commissarissen voor Wonen Wateringen. Daarbij is de conclusie getrokken dat de eerste verantwoordelijkheid ligt bij de directeur-bestuurder. Als de directeur-bestuurder het noodzakelijk acht dat een commissaris aansluit bij een overleg, moet het echt meerwaarde hebben. De RvC is wel regelmatig aanwezig bij bijeenkomsten, bijvoorbeeld bij de oplevering van een nieuwbouwproject. De RvC vindt de 'interne' zichtbaarheid zoals bijvoorbeeld voor de huurdersbelangenvereniging, de ondernemingsraad en de medewerkers, heel belangrijk. Voor de toekomst is de RvC van mening dat de commissarissen meer zichtbaar mogen zijn op regionaal niveau, buiten het werkgebied van Wonen Wateringen.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

7,0

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 passende wijze waarop Wonen Wateringen belanghebbenden betreft. De corporatie is lokaal verankerd/betrokken en werkt met verschillende belanghebbenden samen.

Wonen Wateringen vindt het van belang om nadrukkelijk de samenwerking op te zoeken met belanghebbenden. De woningcorporatie werkt samen met de huurders, de huurdersorganisatie, de gemeente Westland, de collega-corporaties, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghebbenden.

Wonen Wateringen werkt samen met de huurders en de huurdersorganisatie

Wonen Wateringen heeft per 2020 een georganiseerde huurdersorganisatie: Stichting Huurders Wonen Wateringen. De huurdersorganisatie is geïnformeerd en heeft meegedacht en gesproken over een verschillende onderwerpen. Daarnaast is de huurdersorganisatie betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken.

Wonen Wateringen overlegt op woningcomplexniveau met bewonerscommissies. In 2021 had de woningcorporatie vijf actieve bewonerscommissies. Bovendien betreft Wonen Wateringen huurders bij duurzaamheids- en renovatieprojecten, bij de uitvoering van het groot onderhoud en verduurzaming van de woningen in het complex Plan Zuid in Wateringen.

Wonen Wateringen werkt samen met de gemeente Westland

Wonen Wateringen werkt op bestuurlijk- en ambtelijk niveau samen met de gemeente Westland. Een belangrijk onderdeel van de samenwerking zijn de prestatieafspraken. In 2020 is met de gemeente Westland, de vier corporaties en twee huurdersorganisaties in Westland gezamenlijk een meerjarige raamovereenkomst voor prestatieafspraken afgesloten.

Naast de prestatieafspraken werkt Wonen Wateringen samen met de gemeente aan de ontwikkeling van projecten, wijken en buurten. In 2021 heeft bijvoorbeeld een buurtschouw en een overleg plaatsgevonden met de wethouder en de bewonerscommissie van de grote flats in Naaldwijk (Handellaan, Franckstraat en Wagenaarstraat). Daarbij is gesproken over de problemen met betrekking tot het aanbieden van huisvuil en de overlast. Van daaruit zijn maatregelen genomen om het op de juiste wijze aanbieden van huisvuil te bevorderen en zijn samen met de gemeente opschoonacties uitgevoerd met betrekking tot het verwijderen van fietswrakken.

Wonen Wateringen werkt samen met andere belanghebbenden

Wonen Wateringen werkt samen met collega-corporaties, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghebbenden. Wonen Wateringen is onder andere lid van Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) en neemt deel aan de Bouwstroom Haaglanden. Daarnaast heeft Wonen Wateringen in 2021 onderzocht in hoeverre het mogelijk is om de samenwerking met de Wassenaarsche Bouwstichting verder uit te bouwen. Daarbij is echter gebleken dat de bedrijfsculturen en de visies ten aanzien van de inrichting van de samenwerking en een eventueel toekomstige organisatie te veel uiteenlopen, waarna is besloten dat Wonen Wateringen zelfstandig verder gaat. Wonen Wateringen heeft samen met zeven andere woningcorporaties een nieuw ERP-systeem ingekocht.

Als laatste werkt Wonen Wateringen samen met zorg- en welzijnspartijen, zoals Stichting Philadelphia, Careyn, Pieter van Foreest, verschillende ouder-initiatieven en initiatieven in het

kader van groepswonen voor ouderen. Van daaruit werkt Wonen Wateringen aan het aansluiten van woonvormen en de dienstverlening op de behoefte van de kwetsbare doelgroepen. Om huurders te ondersteunen bij hun individuele zorgvragen werkt Wonen Wateringen nauw samen met Vitis Welzijn.

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 ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de transparante en leesbare wijze waarop Wonen Wateringen de prestaties toegelicht en afwijkingen vermeld.

Wonen Wateringen maakt voor wat betreft de openbare verantwoording onder andere gebruik van de website en het jaarverslag. Het jaarverslag geeft een uitgebreid overzicht van de prestaties en de ontwikkelingen in het betreffende jaar. Het jaarverslag is leesbaar en overzichtelijk vormgegeven. Tegelijkertijd wordt in het jaarverslag niet of nauwelijks de koppeling gelegd met de beleidsvoornemens en de prestatieafspraken. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de betreffende koppeling te versterken.

Naast het jaarverslag is de website een belangrijk kanaal voor de openbare verantwoording. Op de website zijn het laatste nieuws en publieke documenten te vinden. Daarnaast is praktische informatie voor huurders en over de organisatie vindbaar. Als laatste maakt Wonen Wateringen (beperkt) gebruik van sociale mediakanalen.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Inleiding

Na de eerste visitatie in 2017, is dit de tweede keer dat wij ons laten visiteren. Deze visitatie gaat over de periode 2018-2021. Het huidige ondernemingsplan “Sterk in dorps wonen” gaat over diezelfde periode en beschrijft de speerpunten en doelen van de afgelopen 4 jaar. In deze position paper lichten we toe waar we staan ten aanzien van de gestelde doelen en welke plannen en ambities wij hebben. Daarbij merken we op dat de overname van het Vestia bezit en de coronamaatregelen impact hebben gehad op wat we wel en niet hebben kunnen realiseren. Tot slot reflecteren we op onze maatschappelijke prestaties.

Waar staan wij voor?

Wonen Wateringen is een daadkrachtige corporatie in de gemeente Westland; onderdeel van de woningmarktregio Haaglanden/Midden-Holland/Rotterdam. Met ongeveer 2800 verhuureenheden zijn wij er als lokale corporatie vooral om mensen te huisvesten die niet zelf in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Op dit moment verhuren we circa 2.550 sociale huurwoningen en vrijesectorwoningen in de kernen Wateringen, Kwintshoek, 's-Gravenzande, Naaldwijk en Honselersdijk. Dit doen we met een team van betrokken en deskundige medewerkers, die zich met elkaar inzetten om invulling te geven aan dorps wonen in het Westland. Onze vastgoedportefeuille is relatief jong en gevarieerd in woningtypen en huurprijzen. Bijna de helft van onze portefeuille bestaat uit eengezinswoningen en de andere helft uit appartementen. We bedienen mede hierdoor een brede klantengroep: zowel de primaire als secundaire doelgroep als ook, zij het in mindere mate, de lagere middeninkomens.

Wonen Wateringen heeft de volgende kernwaarden geformuleerd om helder te maken waar dorps wonen, voor staat: de menselijke maat, ondernemend, nuchter en sociaal (MONS).

Wat willen we bereiken: Speerpunten en doelen

Bovengenoemde kernwaarden vormen ons DNA en lopen als een rode draad door ons ondernemingsplan 2017-2021 “Sterk in dorps wonen”. In dit ondernemingsplan zijn de volgende 3 speerpunten en doelen benoemd:

Voldoende betaalbare woningen

We hebben te maken met een groeiende sociale doelgroep. Wonen Wateringen investeert binnen de grenzen van haar financiële mogelijkheden maximaal om de voorraad sociale huurwoningen uit te breiden. Daarnaast hebben we ook een (beperkt) aanbod voor de groep lagere middeninkomens.

Doelen: We voegen betaalbare sociale huurwoningen toe. Daarbij is en blijft de woningvoorraad voor tenminste 70% onder de aftoppingsgrenzen en houden we de jaarlijkse huurverhoging zo laag mogelijk.

We laten het aandeel vrije sectorwoningen groeien. We huisvesten kwetsbare doelgroepen met bijzondere woonbehoeften. Wat betreft duurzaamheid stellen we een beleid op en gebruiken we groot onderhoudsprojecten als vliegwiel voor duurzaamheidsingrepen.

Tevreden bewoners

Onze huurders zijn tevreden en huren graag bij ons. We houden vast aan onze lokale verankering en laagdrempeligheid in een omgeving die meer eisen stelt en waarin de wet- en regelgeving voortdurend verandert.

Doelen: Wij weten wat er leeft bij onze bewoners en wat zij belangrijk vinden. We stellen een visie op dienstverlening en een visie op leefbaarheid op. We herontwerpen onze klantprocessen, gericht

op tevredenheid en efficiency. Netwerken in buurten vinden we belangrijk en we doen actief mee om deze op te bouwen. We organiseren buurtschouwen met huurders en partners.

Dorps Wonen in geheel Westland

Wij zijn goed in het bieden van dorps wonen en positioneren ons ook op die manier. De gemeente Westland zoekt de samenwerking met sociale partners zoals Wonen Wateringen om de volkshuisvestelijke opgaven te realiseren. Die opgaven stoppen niet bij de grens van een kern, die betreffen geheel Westland. Vanuit onze kracht pakken wij onze verantwoordelijkheid op en dragen wij bij aan het realiseren van de opgaven. We volgen hierin de Woonvisie van de gemeente.

Doelen: Samen met de gemeente Westland en de huurdersorganisatie maken we prestatieafspraken en voeren deze uit. Voor acquisitie van nieuwe projecten richten we ons op geheel Westland en bouwen we een netwerk op. We professionaliseren de organisatie met behoud van kwaliteit en oog voor dorps wonen.

Waar staan we nu: wat hebben we bereikt?

De afgelopen 4 jaar hebben we veel mooie resultaten bereikt. Hieronder is per speerpunt beschreven wat we op hoofdlijnen hebben gerealiseerd. We hebben niet alles kunnen doen wat we ons voorgenomen hadden. Die doelen, die nog actueel en/of belangrijk zijn, nemen we mee in de actualisatie van ons ondernemingsplan waar we nu aan werken.

Voldoende betaalbare woningen

Onze woningvoorraad is in de laatste vier jaar uitgebreid met 653 woningen, dat is ruim 30%. Zo hebben we 21 appartementen opgeleverd voor starters in Kwintseul in project De Bieb. Eind 2018 hebben wij de laatste zeven woningen, opgeleverd in de vernieuwde Oranjewijk. Verder hebben we 31 appartementen gerealiseerd in De Zonneberg voor mensen met een lichte verstandelijke beperking en 44 sociale huurappartementen in de nieuwe wijk Rijnvaart in 's Gravenzande. Tot slot hebben we in 2021 550 woningen overgenomen van Vestia. Daarnaast houden we de verkoop van onze woningen zo laag mogelijk om zoveel mogelijk woningen te behouden voor de sociale verhuur. In de komende jaren willen we onderzoeken of we in de nieuwbouw een groter aandeel woningen kunnen realiseren voor de (lage) middeninkomens.

Begin 2019 is het duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Een belangrijke doelstelling daarin was het behalen van gemiddeld energielabel B in 2021. Dat doel hebben we gerealiseerd. Verder zijn in 2019 7 nul-op-de-meter woningen opgeleverd in de Oranjewijk en bij 129 woningen in Plan Zuid in Wateringen is er groot onderhoud in combinatie met duurzaamheidsmaatregelen uitgevoerd.

Wat betreft de doelstelling om tenminste 70% van onze woningvoorraad onder de aftoppingsgrenzen te houden, zaten we de eerste drie jaar van de visitatieperiode rond de 67%. Met de overname van de woningen van Vestia is dit percentage in 2021 opgelopen naar 85%. De jaarlijkse huurverhoging hebben we beperkt gehouden voor de sociale huurwoningen met percentages tussen de 0% (2021) en een inflatievolgende 2,6% (2020). Wel hebben we in 2018 voor het eerst de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd vanuit het uitgangspunt dat mensen met hogere inkomens wat meer kunnen betalen voor een woning die dat ook waard is.

Tevreden bewoners

Eind 2021/begin 2022 is er door een extern bureau een stakeholders onderzoek gedaan. Er zijn interviews gevoerd met diverse partijen zoals een vertegenwoordiging van de huurders, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en samenwerkingspartners in de regio. Onze stakeholders vinden ons onder andere laagdrempelig, toegankelijk, sociaal en lokaal betrokken.

Wij zijn blij dat de huurdersorganisatie vanaf begin 2020 een formele status heeft en we op regelmatige basis met elkaar overleggen. Zij houden ons vanuit hun perspectief alert op wat er onder de huurders leeft. De cijfers in de Aedes benchmark over de afgelopen 4 jaar laten in 2019 een stijging zien en in 2020 en 2021 een lichte daling van de tevredenheid. Klanttevredenheid blijft altijd een prioriteit voor ons en krijgt ook weer een plek in ons geactualiseerde ondernemingsplan.

Wat betreft leefbaarheid, hebben we sinds april 2021 twee wijkbeheerders in dienst die bewaken dat onze wijken en complexen “schoon, heel en veilig” zijn en blijven. Omdat wij het belangrijk vinden om onze huurders beter te leren kennen en te weten wat er bij hen leeft, zijn wij in 2018 gestart met zogenoemde ‘koffiegesprekken’. Alle medewerkers van Wonen Wateringen zijn op de koffie gegaan bij een aantal huurders. Deze koffiegesprekken waren voor onze huurders een mooie gelegenheid om zonder specifieke aanleiding, met ons in gesprek te zijn. Voor ons een uitgelezen kans om input te krijgen voor het verbeteren van onze dienstverlening. Helaas konden we deze koffiegesprekken niet voortzetten door de beperkende corona-maatregelen. In 2023 willen we dit weer gaan oppakken. Verder hebben we in 2019 in diverse buurten buurtschouwen gehouden. Na de periode van beperkende coronamaatregelen in 2020, is dit in 2021 weer opgepakt. Het opstellen van een visie op dienstverlening en leefbaarheid hebben we doorgeschoven naar 2023.

Dorps Wonen in geheel Westland

Met het nieuwbouwproject in de nieuwe wijk Rijnvaart in 's Gravenzande, breidde we voor het eerst onze woningvoorraad uit buiten Wateringen en Kwintsheul. Daarna werd met de overname van de woningen van Vestia ons werkgebied nog verder uitgebreid met Naaldwijk en Honselersdijk.

Samen met de huurdersorganisatie, de gemeente Westland en collega corporaties is een raamovereenkomst opgesteld voor de prestatieafspraken. Daarnaast is de samenwerking binnen de regio gegroeid.

In onze eigen organisatie is hard gewerkt aan de professionalisering van de organisatie. Processen zijn eenduidiger en efficiënter ingericht. De in- en externe communicatie is verbeterd door de implementatie van het “Klantvenster” en Intranet. Het proces van ontwikkeling en verbetering is uiteraard continu en gaat soms met vallen en opstaan. Bij dit alles houden wij de kwaliteiten van onze organisatie vast: laagdrempelig, lokaal verankerd en sociaal.

Waar staan we nu?

In 2021 is er veel tijd en aandacht besteed aan de fusieverkenning met de Wassenaarsche Bouwstichting. Begin 2022 is besloten deze verkenning stop te zetten. Dit maakt dat we door kunnen gaan met de verdere ontwikkeling en professionalisering van onze eigen organisatie. Op dit moment werken we aan de actualisatie van het ondernemingsplan. Het doel is dat we 2023 starten met een helder beeld waar we de komende periode met elkaar voor gaan. Met het overnemen van de woningen van Vestia, is het aantal verhuureenheden aanzienlijk gegroeid. We zullen de formatie in lijn brengen met het aantal verhuureenheden. Er wordt nu hard gewerkt aan de voorbereiding van de implementatie van een nieuw ERP+ systeem in maart 2023. Hiermee realiseren we een belangrijke bouwsteen voor de verdere professionalisering van onze dienstverlening. Dit ERP traject doen we samen met 7 andere corporaties in de regio zodat we elkaar kunnen helpen en van elkaar kunnen leren.

Terwijl we werken aan de ontwikkeling van onze eigen organisatie, houden wij onze ogen en oren open voor andere mogelijkheden van samenwerking binnen de regio. Die samenwerking vinden we belangrijk om alle uitdagingen die op ons afkomen het hoofd te bieden. De wet- en regelgeving in bijvoorbeeld de landelijke prestatieafspraken vragen een groot schakelvermogen in de organisatie.

Daarbij zijn de economische omstandigheden op het moment uitdagend met de huidige inflatie, hoge energiekosten, stijgende rente en een krappe arbeidsmarkt.

De druk op de woningmarkt vanuit alle verschillende doelgroepen, is nog steeds onverminderd groot, ook in het Westland. Wij willen de komende jaren bijdragen aan de bouw van extra sociale huurwoningen. Ook het aanbod voor de (lage) middenhuur willen we uitbreiden. Al is het aantal locaties schaars en de omstandigheden soms lastig, we zetten ons hier volledig voor in. We gaan voortdurend op zoek naar kansen en mogelijkheden die we samen met de provincie, gemeente en andere (ontwikkende) partijen kunnen oppakken. Daarbij is het streven om op voorhand duidelijkheid te krijgen en te geven over de condities en randvoorwaarden die succesvolle realisatie mogelijk maken. Daarbij willen we onnodige proces- en procedurekosten voorkomen en actieve participatie bevorderen. Zo doen we actief mee aan de Bouwstroom Haaglanden. Met dit initiatief willen corporaties in de regio in samenwerking met de provincie en gemeenten, sneller woningen realiseren met industriële en conceptuele bouwoplossingen.

In het ondernemingsplan dat we op dit moment actualiseren, werken we vanuit het uitgangspunt van “de Duurzame Corporatie”. De Duurzame Corporatie is een versmelting van drie domeinen: de duurzame relatie tussen mensen; de duurzame relatie met de omgeving en de duurzame continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering. Onder deze drie domeinen formuleren we de doelen voor de komende twee jaar. In een snel veranderende omgeving is het idee om steeds twee jaar vooruit te kijken en jaarlijks te herijken

Maatschappelijk presteren

Met trots mogen we zeggen dat we met het overnemen van de woningen van Vestia een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan het behouden van woningen voor de sociale doelgroep in het Westland. Ook zijn wij blij met de toevoeging van de eerdergenoemde nieuwbouw woningen voor diverse doelgroepen.

De huurdersorganisatie die in 2018 is opgericht heeft begin 2020 een formele status gekregen. Dat is een belangrijke stap om het overleg en ook de adviesrol van de huurdersorganisatie beter invulling te geven. Zij hebben ook een actieve rol gespeeld bij het tot stand komen van de raamovereenkomst prestatieafspraken. Er zijn in de afgelopen periode 2 huurderscommissarissen benoemd in de Raad van Commissarissen en twee maal per jaar vindt er overleg plaats tussen huurdersorganisatie en RvC.

Wat betreft de raamovereenkomst prestatieafspraken, is te noemen dat deze in goede samenwerking tot stand gekomen met ook de gemeente Westland, collega corporaties en huurdersorganisaties. Op regelmatige basis vindt monitoring plaats van de voortgang. We zien onze samenwerkingspartners als een onmisbare schakel bij het maken van de juiste keuzes en het realiseren van onze doelstellingen. Wonen, welzijn en zorg zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden voor het bieden van wooncomfort aan onze huurders. Om deze reden werken we op diverse vlakken intensief samen met zorg- en welzijnspartners. Samen met Stichting Philadelpia hebben wij 31 volwaardige zorgappartementen, genaamd De Zonneberg, gerealiseerd in Wateringen.

Om bewoners te ondersteunen bij hun individuele zorgvragen en om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren werken we nauw samen met Vitis Welzijn. Met aannemers Vehoc en Bouwactief hebben we dit jaar de samenwerking hernieuwd. De ondertekening van de overeenkomst “Ketensamenwerking” afgelopen zomer markeert de start van een nieuwe manier van samenwerken op het gebied van dagelijks- en mutatie-onderhoud. Partijen gaan zich nog

nadrukkelijker inzetten voor een efficiënte afhandeling van onderhoud en een vlotte dienstverlening richting onze huurders.

In de afgelopen 4 jaar was er ook een lange periode waarin we te maken hadden met corona-maatregelen. Dat maakte het lastiger om de contacten met huurders en stakeholders goed te onderhouden en aanwezig te zijn in de wijken. Gelukkig kunnen we dat vanaf begin dit jaar dit weer volop oppakken.

Ferry van der Pal
directeur-bestuurder
Wateringen, oktober 2022

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Inleiding

Eind 2022 heeft Ecorys voor Wonen Wateringen de visitatie uitgevoerd en teruggekeken op de periode 2018-2022. Wij willen de visitatiecommissie hartelijk bedanken voor het heldere rapport en de plezierige gesprekken.

Met het hele team van Wonen Wateringen zetten we ons elke dag in voor de (toekomstige) huurders in de gemeente Westland. De bevindingen in dit visitatierapport zien wij als een mooie waardering voor ons werk met een aantal waardevolle complimenten en aandachtspunten waar wij ons in herkennen.

Algemeen beeld

Als algemeen beeld geeft de visitatiecommissie aan dat Wonen Wateringen een organisatie is die de afgelopen jaren mooie stappen heeft gemaakt en nog stappen te maken heeft. Er is sinds 2019 een nieuwe bestuurder en er is hard gewerkt aan het versterken van de organisatie. De overname van woningen van Vestia wordt genoemd als prestatie van formaat. Op het vlak van leefbaarheid wordt het aanstellen van wijkbeheerders als waardevolle uitbreiding van onze dienstverlening genoemd. Wij herkennen ook dat er nog uitdagingen voor ons liggen. Daar gaan wij verder op in bij de aandachtspunten.

Relatie met belanghebbenden

De visitatiecommissie noemt in het rapport dat het fijn is dat er nu een officiële huurdersorganisatie (SHWW) is en daar zijn we het helemaal mee eens. Aandacht voor samenwerking is in de vorige visitatie meerdere malen genoemd. Het is goed om te zien dat onze inzet hierop wordt gezien en gewaardeerd.

Dat is een mooi uitgangspunt om op verder te bouwen en sluit aan bij ons koersplan 2023-2024. Wij hebben in het koersplan gekozen voor het thema van de duurzame corporatie. Hierin staan de duurzame relatie met onze omgeving en de relatie tussen mensen centraal. Wij geloven erin dat we alleen door samenwerking met onze bewoners, de huurdersorganisatie, de gemeente, onze aannemers, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghebbenden onze doelen kunnen realiseren.

Aandachtspunten

In het rapport worden een aantal aandachtspunten meegegeven voor de beleidsagenda. Wij geven graag aan hoe wij deze punten meenemen in ons beleid en activiteiten.

- **Zet in op verder verbeteren van de strategievorming en prestatiesturing.**
Het nieuwe koersplan is klaar en voor 2023 hebben wij het koersplan vertaald naar concrete doelen en activiteiten. Het vormt een goede basis om gedurende het jaar te evalueren of we de gestelde doelen halen. Door goed te monitoren, kunnen we op tijd bijsturen.
- **Draag de maatschappelijke prestaties en beleidskeuzes meer uit en wees daar trots op. Zorg voor meer kleur op de wangen door duidelijk stelling te nemen en lef te tonen.**
Onze koers en plannen gaan we delen met onze belanghebbenden. In onze communicatiestrategie gaan we meer aandacht besteden aan het laten zien wat we allemaal doen. Met gepaste trots vanuit het oogpunt van goede dienstverlening. Daarbij blijven we alert op de kansen die zich voordoen als het gaat om nieuwbouw en innovaties op het gebied van duurzaamheid en onderhoud.
- **Verbeter de communicatie met de huurders: beter en tijdig helpen bij klachten of vragen.**
Begin maart 2023 gaan we over naar een nieuw primair systeem en in de loop van het jaar komt er een klantportaal. Op die manier breiden we de dienstverlening uit en kunnen onze huurders ons ook 24/7 digitaal bereiken. Wij vinden het essentieel dat wij ook telefonisch

bereikbaar zijn en daarnaast blijven onze huurders natuurlijk van harte welkom op kantoor. Dit jaar ontwikkelen we een visie op dienstverlening waarin we helder met elkaar afspreken wat huurders van ons mogen verwachten. Daarin nemen we ook onze onderlinge samenwerking en de samenwerking met onze aannemers onder de loep.

- **Geef krachtig voortzetting aan de inhaalslag wat betreft duurzaamheid van de woningvoorraad.** De komende 2 jaar verduurzamen we 80 woningen. We zetten in op het verbeteren van woningen met label E, F en G met als doel dat deze labels er na 2028 niet meer zijn. Dit jaar maken we beleid voor het plaatsen van zonnepanelen. We zijn ons ervan bewust dat in deze tijden waarin energie duur is, het extra van belang is dat we met duurzaamheidsmaatregelen de energiekosten van onze huurders zo laag mogelijk houden.
- **Zet in op borging van de continuïteit van de organisatie, om ook een sterke samenwerking- of fusiepartner te zijn.**

In deze lastige arbeidsmarkt hebben we nog steeds te maken met personele wisselingen. Gelukkig komen er ook weer goede nieuwe mensen binnen. In de ontwikkeling van ons strategisch HR beleid is een belangrijk element hoe we een fijne organisatie kunnen zijn en blijven, waar mensen graag werken en zich kunnen ontwikkelen. Dat geeft ons de basis om vanuit een krachtige organisatie de samenwerking met andere partijen te onderzoeken.

- **Blijf aandacht geven aan de beheerkosten.** Het letten op de kosten is binnen woningcorporaties altijd een belangrijk element. Hoe minder kosten, hoe meer we kunnen investeren voor onze (toekomstige) huurders. Daarbij vinden wij het ook belangrijk dat we kwaliteit kunnen leveren en onze dienstverlening goed op orde is. Als dat (tijdelijk) extra inzet vraagt en daardoor ook hogere kosten dan accepteren wij dat. Altijd met het oog op onze dienstverlening en ontwikkeling van de organisatie en met een kritische blik naar wat echt nodig is.

Tot slot

We zijn trots op dit visitatierapport! En extra trots omdat we de verbeterstappen hebben gemaakt in een periode waarin grotendeels sprake was van Corona met alle beperkende maatregelen van dien. We hebben mooie scores behaald en zijn blij met de feedback die onze belanghebbenden hebben gegeven. Zowel de positieve punten als de aandachtspunten. Wij willen iedereen die heeft bijgedragen aan de gesprekken hartelijk bedanken voor hun tijd en inbreng. Wij blijven graag in verbinding met onze huurders en belanghebbenden! Met mooie ontmoetingen en open gesprekken waarin we met elkaar de successen vieren en elkaar aanspreken als er dingen anders kunnen. Altijd vanuit respect voor elkaar en met als doel een duurzame relatie!

Iljoesja Berdowski
Voorzitter Raad van Commissarissen
Wateringen, 16 maart 2023

Ferry van der Pal
directeur-bestuurder

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Tabel 4.2: Wonen Wateringen

| Naam | Functie |
|--------------------|------------------------------|
| Iljoesja Berdowski | Voorzitter RvC |
| Mohamed El Mokedem | Lid RvC |
| Jeroen van Leeuwen | Lid RvC |
| Martien Born | Lid RvC |
| Ferry van der Pal | Directeur-bestuurder |
| Herman Schoehuijs | Manager Vastgoed |
| Stella van Veen | Manager Wonen a.i. |
| Gerard Bijleveld | Manager Bedrijfsvoering a.i. |
| Irene van Giezen | Bestuurssecretaris a.i. |

Tabel 4.3: Belanghebbenden

| Organisatie | Belanghebbende | Functie |
|-----------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Gemeente(n) | | |
| Westland | Michel Ferwerda | Wethouder |
| Westland | Barend Rombout | Wethouder |
| Westland | Gerard Ruijten | Beleidsmedewerker |
| Huurdersvertegenwoordiging | | |
| SHWW | Henk Berendse | |
| SHWW | Els Verdonk | |
| SHWW | Anneke van Nierop | |
| SHWW | Carla Hilgerson | |
| | Brigitte de Bruijne | |
| Overige belanghebbenden | | |
| Arcade | Wilfried Striebos | Directeur-bestuurder |
| Arcade | Ronald Rouwendaal | Portefeuillemanager |
| Wonen Midden-Delfland | Peter van Ling | Directeur-bestuurder |
| Sociale Verhuurders Haaglanden | Jozefine Hoft | Directeur |
| Philadelphia | Ellen Eelman | Manager zorg en begeleiding |
| Bouwactief | Ronald Groen | Directeur |

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Wateringen in 2022 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 Wonen Wateringen hebben.

Rotterdam, 1 september 2022

Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Wateringen in 2022 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 Wonen Wateringen.

Rotterdam, 1 september 2022

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Wateringen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

Rotterdam, 1 september 2022

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring commissielid

Marieke Kalkman verklaart hierbij dat de visitatie van Wonen Wateringen in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Marieke Kalkman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Marieke Kalkman geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Marieke Kalkman geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wonen Wateringen.

Rotterdam, 1 september 2022

Marieke Kalkman

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:

Director



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

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

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

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

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

Secretaris

Robert Kievit Robert Kievit

Naam, titel, voorletters:

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

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Principal consultant



Onderwijs:

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

Loopbaan:

| | |
|-------------|---|
| Sinds 2015 | Principal consultant Regions & Cities, Ecorys |
| 2014 - 2015 | Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam |
| 2013 - 2014 | Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal |

Profielchets:

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

Als senior consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van woningmarkt, volkshuisvesting en leefbaarheid voor woningcorporaties, gemeenten en ministeries. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

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

Commissielid

Marieke Kalkman

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, Drs., W.M.

Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962

Huidige functie:

Projectmedewerker



Onderwijs:

2004-2006 Bedrijfskunde en Financieel Management, De Baak
1984-1988 Doctoraal Communicatiewetenschappen, Universiteit van Amsterdam
1982-1984 Propedeuse Sociologie, Universiteit Utrecht

Loopbaan:

Sinds 2009 Projectmedewerker, Ecorys
Sinds 2006 Zelfstandig ondernemer
2006-2006 Interim-beleidsadviseur, VTW
2003-2006 Directie-adviseur, Woonstichting De Key
2001-2006 Bestuurssecretaris, Vastgoedfonds LieveKey
1988-2001 Beleidsadviseur, NOS

Relevante nevenactiviteiten:

Bestuurslid diverse Verenigingen van Eigenaars

Profielchets:

Marieke is na het behalen van haar doctoraal communicatiewetenschappen in diverse secretarisfuncties werkzaam geweest bij de publieke omroep. Daar heeft zij leren manoeuvreren in complexe bestuurlijke omstandigheden en heeft zij zich het schrijven van omvangrijke beleidsdocumenten eigen gemaakt.

In 2006 heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Als bestuurssecretaris van Vastgoedfonds LieveKey was zij verantwoordelijk voor het concernbeleid en de concerncommunicatie en was zij nauw verbonden met het reilen en zeilen van de bij het fonds aangesloten corporaties. Bij Woonstichting De Key was Marieke in haar hoedanigheid van directie-adviseur onder meer betrokken bij reorganisaties en fusies, de totstandkoming van de volkshuisvestelijke verslagen en de oprichting van de Vernieuwde Stad. Bij de VTW heeft Marieke mede aan de wieg gestaan van de eerste governancecode van de sector.

Vanaf 2009 voert Marieke in opdracht van ECORYS maatschappelijke visitaties uit. Als commissielid heeft zij talloze visitaties voltooid bij grote en kleine corporaties in het hele land. Inmiddels is zij op dit punt een ervaren onderzoeker en een kundig penvoerder.

Vanuit haar eigen bedrijf is Marieke verantwoordelijk voor de totstandkoming van de jaarverslagen van een aantal organisaties in de publieke sector, waaronder verschillende woningcorporaties. In het onderwijs ontwikkelt Marieke onder meer lesmaterialen voor een landelijk opleidingsinstituut.

Marieke is in staat zich in korte tijd een beeld te vormen van een veelomvattende organisatie of materie en kan dit in kortere of langere teksten ook voor anderen inzichtelijk maken.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Tabel 4.4: Bronnenlijst

| Geraadpleegde documentatie | |
|--|--|
| Ambities en Presteren naar Opgaven | Position paper Prestatieafspraken met gemeente Westland 2018 t/m 2020 en 2021 t/m 2025 Ondernemingsplan 2018-2021/2022 Servicekostenbeleid 2018 Onderhoudsbeleid 2018 Duurzaamheidsbeleid 2018 Senioren Doorstroombeleid 2018 Portefeuillestrategie 2019 Jaarverslagen 2018, 2019, 2020 en 2021 Kwartaalrapportages Beleidsdocumenten over specifieke onderwerpen Woonvisie Westland 2020-2030 Landelijke convenant Vroegsignalering Regionaal convenant Gatendichten 2017-2016 Convenant Wonen en Zorg gemeente Westland 2022 |
| Presteren volgens Belanghebbenden (PvB) | Stakeholdersonderzoek 2021-2022 |
| Presteren naar Vermogen (PnV) | Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Periodieke rapportages Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet |
| Governance van maatschappelijk presteren | Documenten met betrekking tot de PDCA-cyclus: ondernemingsplannen, jaarplannen en werk- of activiteitenplannen, periodieke rapportages en jaarverslagen Documenten met betrekking tot toezicht: toezicht visie, zelfevaluatie, jaarverslagen en relevante notulen van RvC-vergaderingen |

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|---|--|--------|
| <p>Betaalbaarheid algemeen</p> <p>Minimaal 70% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen heeft een huur tot de aftoppingsgrenzen. (Prestatieafspraken 2018-2020, 2021-2025)</p> | <p>Betaalbaarheid algemeen</p> <p>Wonen Wateringen houdt haar woningen betaalbaar met haar huurbeleid. Los van de inkomensafhankelijke huurverhoging, wordt de jaarlijkse huurverhoging beperkt gehouden, mede op aangeven van de huurdersorganisatie. In 2020 en 2021 werd in het niet DAEB-bezit maatwerk geleverd om senioren die in die woningen woonden ook tegemoet te komen.</p> <p>In 2018 was van 66,5% van de voorraad van Wonen Wateringen de huurprijs lager dan de aftoppingsgrens Huurtoeslag. Dit werd verklaard door de huurverhoging in juli van dat jaar. In 2019 was dat 66,4% en in 2020 67,7%. In 2021 bedroeg dit percentage 85%. De toename ten opzichte van 2020 is een direct effect van de overname van de Vestia-woningen; ruim 75% hiervan werd gelabeld voor het betaalbare segment. Ook in 2022 had zo'n 85% van de woningen een huurprijs lager dan de aftoppingsgrens.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, 2021, monitor prestatieafspraken Q2 2018, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Nieuwe verhuringen sociale huurwoningen</p> <p>De huur van minimaal 70% van de vrijkomende/nieuwe woningen blijft betaalbaar. (Prestatieafspraken 2018-2020, 2021-2025)</p> | <p>Nieuwe verhuringen sociale huurwoningen</p> <p>Wonen Wateringen verhuurde haar woningen gedurende de visitatieperiode conform de criteria in de regionale huisvestingsverordening. Daarnaast was er het bepaalde in de prestatieafspraken dat de huur van minimaal 70% van de vrijkomende/nieuwe woningen betaalbaar moest blijven.</p> <p>2018: 96%;</p> <p>2019: Ruim 90% van de nieuwe verhuringen had een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen dan wel de liberalisatiegrens;</p> <p>2020: In 2020 werd 52% van de vrijkomende woningen betaalbaar verhuurd; dit was het effect van de nieuwe verhuringen in Rijnvaart: de meerderheid van deze woningen had een aanvangshuur hoger dan tweede aftoppingsgrens, mede door de subsidiabele servicekosten. Voor de hogere aanvangshuur werd gekozen om variatie in de opbouw te krijgen.;</p> <p>2021: Binnen het sociale segment is 84% van de woningen verhuurd aan de primaire doelgroep (de Huurtoeslagdoelgroep).</p> <p>2022: tot en met november 2022 bedroeg het percentage van verhuringen aan de primaire doelgroep 85%.</p> | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|--|------------|
| | (Monitor prestatieafspraken 2018 Q2, Jaarverslag 2019, 2020, 2021, toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | |
| Jongeren en betaalbaarheid Voor jongeren tot 23 jaar is wordt een aangewezen voorraad de huur niet geharmoniseerd als deze lager/gelijk € 417,34 is (kwaliteitsgrens, prijspeil 2018). Binnen het huursegment tot € 417,34 is ook aanbod voor jongeren met een grotere afstand tot de woonmarkt van belang. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Jongeren en betaalbaarheid Wonen Wateringen heeft 55 woningen gelabeld voor jongeren. Als deze woningen verhuurd worden blijft de huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens. (Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Scheefwonen Wonen Wateringen stimuleert scheefhuurders te verhuizen naar vrije sector huur door middel van de inkomensafhankelijke huurverhoging op in. Scheefwonende senioren worden verleid om te verhuizen naar een meer passende woning door middel van lokaal maatwerk. (Prestatieafspraken 2018-2020) Over 5 jaar is het duur-scheefwoonpercentage met 3% gedaald. Daarbij leggen partijen focus op wijken met een bovengemiddeld scheefheidspercentage. (Prestatieafspraken 2021-2025) | Scheefwonen Op het verlagen van het percentage scheefwoners werd gedurende de eerste visitatiejaren door Wonen Wateringen gestuurd met de inkomensafhankelijke huurverhoging; het betrof zo'n 200 huurders. In 2019 tot en met 2021 verhuisden 28 senioren naar een passender woning van Wonen Wateringen. In 2021 werd door ingrijpen van de corporaties het overall duur-scheefwoonpercentage met 3% teruggebracht; daarmee was aan de afspraak voldaan. (Jaarverslag 2019, 2020, 2021, monitoring prestatieafspraken 2021, toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Voorkoming huisuitzetting Het aantal huisuitzettingen vanwege huurachterstanden moet naar beneden. Om dit te bereiken wordt in 2021 een nieuw 'laatste kans'-beleid vastgesteld, waarbinnen vroegsignalering en het delen van informatie belangrijke onderdelen zijn. (Prestatieafspraken 2021-2025) | Voorkoming huisuitzetting Het incassobeleid van Wonen Wateringen is gericht op het zo snel mogelijk contact zoeken met bewoners die betalingsproblemen hebben. Hierdoor blijft de achterstand beperkt en kan in goed overleg tot afspraken worden gekomen om de achterstand in te lopen. Bij (te) grote financiële problemen wordt een bewoner voor ondersteuning doorverwezen naar de gemeente. Het incassobeleid is gericht op het zoveel mogelijk voorkomen van ontruiming. In 2021 en 2022 vonden geen huisuitzettingen plaats die gerelateerd waren aan huurschulden. (Jaarverslag 2021, toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van betaalbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. De jaarlijkse huurverhogingen zijn beperkt. De corporatie zet in op doorstroming van senioren en streeft naar het verminderen van het aantal scheefwoners. | | |
| Gemiddelde beoordeling | | 7,0 |

Thema 2: Toereikende voorraad

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|--|--------|
| <p>Doorstroming</p> <p>Wonen Wateringen zet in op doorstroming van senioren uit eengezinswoningen en stelt hier in 2018 beleid voor op. Inzet: jaarlijks 3-5 extra doorstromingen door inzet van dit beleid of seniorenmakelaar.</p> <p>Nieuwe en bestaande sociale nultreden-huurwoningen nabij voorzieningen worden gelabeld om senioren door te laten stromen.</p> <p>Bij nieuwbouw wordt rekening gehouden met de behoefte van senioren. Doorstroommakelaars informeren senioren over de mogelijkheden en obstakels van doorstromen naar een passende woning.</p> <p>Doorstroming van jongeren wordt bevorderd door woningen in Westland hen te labelen.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2020, 2021-2025)</p> | <p>Doorstroming senioren</p> <p>Met haar voorraadbeleid wil Wonen Wateringen onder meer doorstroming bevorderen: aanvullingen op het bezit moeten leiden tot doorstroming, door middel van toevoeging van voor senioren geschikte appartementen en beknopte eengezinswoningen. In het kader van doorstroming senioren is bepaald dat de huur voor mensen die een eengezinswoning van Wonen Wateringen achterlaten wordt vastgesteld op basis van het inkomen.</p> <p>In 2019 werden 7 voor senioren gelabelde woningen opgeleverd. Dit project werd gebouwd om 1- of 2 persoons seniorenhuishoudens uit eengezinswoningen te laten doorstromen.</p> <p>In 2020 zette Wonen Wateringen gericht voorrangregels in bij toewijzing van seniorenwoningen. Hierdoor stroomde 12 senioren door van een eengezinswoning naar een appartement.</p> <p>Door doelgericht middelen als Lokaal Maatwerk en Regionaal Maatwerk in te zetten, probeerde Wonen Wateringen in 2021 met name de senioren te laten doorstromen conform het Senioren Doorstroombeleid. In 2021 stroomden vijf senioren door en in 2022 zijn t/m T2 2022 twee senioren doorgestroomd uit een eengezinswoning.</p> <p>Van de 55 woningen die Wonen Wateringen voor jongeren heeft gelabeld, werden er zowel in 2021 als in 2022 een door de corporatie verhuurd.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Verkoop</p> <p>Wonen Wateringen verkoopt gemiddeld zeven huurwoningen uit de DAEB-tak per jaar (huurprijs onder € 710,68; prijspeil 2018).</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2020)</p> <p>In de periode van 2021 t/m 2030 hebben corporaties de mogelijkheid 300 woningen te verkopen of te slopen, per corporatie naar rato van de omvang van het bezit.</p> <p>(Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Verkoop</p> <p>Wonen Wateringen verkocht bescheiden aantallen woningen. De opbrengsten worden gebruikt voor investeringen in nieuwbouw van sociale huurwoningen en duurzaamheidsingrepen in de bestaande voorraad. De volgende aantallen woningen werden verkocht.</p> <p>2018: 2 woningen; 2019: 3 woningen; 2020: 5 woningen; 2021: 9 woningen; 2022: 1 woning.</p> <p>In 2022 is vanuit volkshuisvestelijk oogpunt besloten zo min mogelijk woningen te verkopen. Voor het creëren van kansen voor middeldure huur werd ervoor gekozen om woningen op de verkooplijst die vrijkwamen om te zetten naar niet-DAEB.</p> | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|---|--------|
| | (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, 2021, toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | |
| Groei woningvoorraad De woningvoorraad Wonen Wateringen groeit in de periode tot 2022 met ca. 291 sociale huurwoningen en er is ruimte voor overname van woningen van Vestia. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Groei woningvoorraad Wonen Wateringen zoekt voortdurend naar mogelijkheden om nieuwbouwwoningen toe te voegen. Op signalen uit het netwerk speelt de corporatie zoveel mogelijk in. Gedurende de eerste drie jaar van de visitatieperiode werden de volgende projecten opgeleverd/voorbereid. 2018: oplevering 21 appartementen; 2019: oplevering 7 appartementen. In ontwikkeling/voorbereiding: 75 appartementen; 2020: oplevering 44 appartementen. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Aard nieuwbouw Nieuwbouw, van uitsluitend DAEB-woningen, zal primair gericht zijn op doorstroming, daarvoor zijn driekamerappartementen en kleinere eengezinswoningen nodig. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Aard nieuwbouw De 21 appartementen in Kwintshuil, die in 2018 werden opgeleverd, waren nog op jongeren gericht. Nieuwbouw daarna zou woningtypen betreffen die tot doorstroming zouden kunnen leiden zoals appartementen of grondgebonden woningen met een badkamer en slaapkamer op de begane grond. Door de 7 in 2019 opgeleverde appartementen voor senioren konden er in vier van de achtergelaten eengezinswoningen opnieuw gezinnen worden gehuisvest. De appartementen die in 2020 werden opgeleverd werden met voorrang toegewezen aan doorstromers uit de regio Haaglanden, waarvan een ruime meerderheid afkomstig was uit Westland. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Aankoop Wonen Wateringen is bereid om, op aangeven Vestia, aankoop van sociale huurwoningen van Vestia in de gemeente Westland te onderzoeken. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Aankoop Het mogelijk overnemen van een deel van de vastgoedportefeuille van Vestia staat vanaf 2018 bij de corporatie prominent op de agenda. Wonen Wateringen heeft in 2020 samen met regiocorporaties een intentieovereenkomst getekend waarin is aangegeven dat gezamenlijk een gedeelte van de vastgoedportefeuille in de regio Haaglanden wordt overgenomen. Het aandeel Wonen Wateringen bedraagt 540 woningen. Op 31 december 2020 werden door Wonen Wateringen uiteindelijk 550 woningen van Vestia overgenomen (633 vhe). Dit betekende een groei in het aantal verhuureenheden met ruim 30%. | 8,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|---|--|------------|
| | (Jaarverslag 2018, 2019, 2020) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. De visitatiecommissie heeft een tweede pluspunt toegekend voor het feit dat Wonen Wateringen nog meer woningen heeft overgenomen dan was afgesproken en omdat het aantal vhe met 30% toenam. | |
| Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van een toereikende voorraad van de woningvoorraad ruim voldoende heeft gepresteerd. Met name de overname van een deel van het Vestia-bezit springt op dit punt in het oog. Om ook middeldure huur mogelijk te maken, is een aantal woningen aan de niet-DAEB voorraad toegevoegd, in plaats van ze te verkopen. | | |
| Gemiddelde beoordeling | | 7,2 |

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|---|--------|
| Woningverbetering Wonen Wateringen verbetert jaarlijks gemiddeld 85-90 woningen. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Woningverbetering Naast veranderd gedrag van medewerkers én bewoners draagt ook woningverbetering bij aan een beter en duurzaam milieu. Wonen Wateringen investeert hierin. 2018: Wonen Wateringen verbeterde in twee complexen 82 woningen; 2019: De voorbereiding voor het groot onderhoud aan 129 woningen in Plan Zuid gingen van start. 2020: Uitvoering van het groot onderhoud aan de hierboven genoemde 129 woningen. Nog eens zeven complexen staan op de nominatie om verduurzaamd te worden. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020, 2021) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Duurzaamheidsbeleid Wonen Wateringen gaat haar ambitie op het vlak van duurzaamheid herijken en zal steviger gaan inzetten op duurzaamheid (Prestatieafspraken 2018-2020) | Duurzaamheidsbeleid In het duurzaamheidsbeleid van Wonen Wateringen, waarmee in 2018 een start werd gemaakt, is een planning opgenomen voor de aanpak van de minst geïsoleerde woningen. In totaal wil de corporatie tussen 2019 en 2025 alle woningen met energielabels D of slechter c.q. van voor circa 1970 verduurzamen. Overige doelstellingen: <ul style="list-style-type: none"> • In 2021 gemiddeld label B behalen voor het totale woningbezit; • In 2035 (dit jaartal moet blijven aansluiten bij besluiten van de Rijksoverheid en de gemeente Westland, omdat het immers een concrete deadline is) van het gas af; • In 2050 CO₂-neutraal woningbezit. Aan het beleid wordt in 2019 de laatste hand gelegd. (Jaarverslag 2018, 2019) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|---|--|------------|
| <p>Gasloos bouwen</p> <p>Bij nieuwbouw is gasloos bouwen het uitgangspunt, tenzij dit om praktische redenen nog niet mogelijk is. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Gasloos</p> <p>Wonen Wateringen streeft, in overeenstemming met haar duurzaamheidsbeleid, naar volledig gasloos in 2035. De in 2019 en 2020 opgeleverde appartementen zijn gasloos. (Jaarverslag 2018, 2019)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Open verbrandingstoestellen</p> <p>Wonen Wateringen vervangt bij mutatie open verbrandingstoestellen. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Open verbrandingstoestellen</p> <p>Anno 2021 zijn er in het bezit van Wonen Wateringen geen open verbrandingstoestellen meer; afgezien van een aantal in de van Vestia overgenomen woningen. Deze zullen bij mutatie worden vervangen. (Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Duurzaamheidsconvenant/Transitievisie Warmte</p> <p>Wonen Wateringen en gemeente Westland stellen een gezamenlijk duurzaamheidsconvenant op en/of verkennen mogelijkheid voor het houden van een pilot (bijv. in het kader van kennisontwikkeling) op het vlak van verduurzaming. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> <p>Corporaties en huurders worden intensiever betrokken bij het opstellen van de Transitievisie Warmte Westland die in 2021 wordt opgeleverd. (Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Duurzaamheidsconvenant</p> <p>Er is geen specifiek duurzaamheidsconvenant opgesteld. Wonen Wateringen denkt mee als het gaat om de warmtetransitie.</p> <p>De gemeente organiseerde in juni 2021 een themabijeenkomst met corporaties en bewonersorganisaties over duurzaamheid (energie, klimaat en circulair). Partijen konden zo input leveren voor de Transitievisie warmte van de gemeente. De warmtevisie van de gemeente Westland uiteindelijk eind 2021 vastgesteld. (Toelichting corporatie, monitoring prestatieafspraken 2021)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Verduurzaming en woonlasten</p> <p>Verduurzaming wordt zodanig uitgevoerd dat totale woonlasten van zittende huurders maximaal op hetzelfde niveau blijven (betaalbare verduurzaming). En verduurzaming leidt niet tot een zodanige stijging van de huur dat de woning niet meer sociaal verhuurd wordt. (Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Verduurzaming en woonlasten</p> <p>Bij verduurzaming is woonlastenneutraliteit uitgangspunt; sociale huurwoningen blijven sociaal en betaalbaar. Hiermee is aan de prestatieafpraak voldaan. (Monitoring prestatieafspraken 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid ruim voldoende heeft gepresteerd. Klaar is de corporatie nog niet: een deel van de bestaande voorraad moet nog worden verduurzaamd.</p> | | |
| Gemiddelde beoordeling | | 7,0 |

Thema 4: Huisvesting specifieke doelgroepen/wonen en zorg

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|---------------------------------|---------------------------------|--------|
| Beschermd/begeleid wonen | Beschermd/begeleid wonen | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|--|--------|
| <p>Wonen Wateringen participeert met de andere twee corporaties in de uitvoering van de verkenning 'Gewoon Thuis'. Wonen Wateringen zet zich in dit kader onder meer in voor het realiseren/aanbieden van huisvesting in het kader van beschermd/begeleid wonen. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>2019: Wonen Wateringen bereidde de bouw voor van 31 zorgappartementen voor Philadelphia en sprak met de gemeente over de ontwikkeling van 18 appartementen voor bijzondere doelgroepen.</p> <p>De zorgappartementen voor Philadelphia werden in 2020 opgeleverd.</p> <p>Mogelijkheden die passen binnen het project 'Gewoon thuis' worden besproken; concrete afspraken op dit punt zijn er niet.</p> <p>(Jaarverslag 2019, 2020, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | |
| <p>Prikkelarm wonen</p> <p>Wonen Wateringen verkent mogelijkheden voor 'prikkelarm wonen' (vier woningen), al dan niet in samenwerking met een zorgpartij. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Prikkelarm wonen</p> <p>In samenwerking met twee ouderinitiatieven ontwikkelde Wonen Wateringen twee woonconcepten voor Westlandse jongeren met een ondersteuning en/of zorgvraag op de locatie van een voormalige school in Monster.</p> <p>(Jaarverslag 2019, 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Aangepaste woningen</p> <p>Wonen Wateringen heeft aangepaste woningen gelabeld voor senioren/specifieke doelgroepen. (Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Aangepaste woningen</p> <p>Wonen Wateringen heeft 350 woningen gelabeld voor senioren, waaronder 250 voor de primaire doelgroep. De corporatie heeft twee miva-woningen.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Statushouders</p> <p>Wonen Wateringen realiseert in de jaren 2018-2020 huisvesting in het kader van de aan hen jaarlijks opgelegde taakstelling statushouders. In 2021 luidt de algemene afspraak: corporaties verhuren jaarlijks maximaal 30% van het vrijkomend aanbod aan niet-reguliere woningzoekenden (statushouders, urgenten, indicatie beschermd thuis / uitstroom instellingen). Dit om voldoende woningen over te houden voor regulier woningzoekenden. Concreet moet Wonen Wateringen in dat jaar 39 statushouders te huisvesten. (Prestatieafspraken 2018-2020, prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Statushouders</p> <p>In de jaren voorafgaand aan de visitatieperiode was een achterstand ontstaan bij het plaatsen van statushouders, waardoor de taakstellingen niet zijn gehaald. Hierdoor kreeg Wonen Wateringen in 2018 te maken met nog een surplus bovenop de reguliere taakstelling. Deze werd gedurende het jaar enigszins kunnen inlopen, maar een deel van de achterstand kwam weer bovenop de taakstelling voor 2019. Uiteindelijk werden de volgende aantallen statushouders gehuisvest.</p> <p>2018: 37 i.p.v. 49;</p> <p>2019: 19. De gemeentelijke achterstand werd in dat jaar weggewerkt;</p> <p>2020: er werden 17 statushouders geplaatst in plaats van 18;</p> <p>2021: Wonen Wateringen huisvestte 42 statushouders in 14 woningen; hiermee werd de achterstand van 2020 ingelopen.</p> <p>2022: doel was het huisvesten van 33 statushouders. Vanuit 2021 was er een overloop van drie statushouders, waardoor de doelstelling 30 werd. Er werden uiteindelijk 20 statushouders gehuisvest, maar</p> | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|---|--|------------|
| | <p>de corporaties gezamenlijk plaatsten zoveel statushouders dat de gemeente de taakstelling voor dat jaar nagenoeg in zijn geheel behaalde.</p> <p>Per saldo werd aan de prestatieafspraken op dit punt voldaan.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019, 2020, 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | |
| <p>Uitstroom</p> <p>De corporaties huisvesten jaarlijks indicatief 20-30 mensen met een indicatie beschermd thuis (GGZ) en/of uitstroom uit instellingen (GZ en JZI).</p> <p>(Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Uitstroom</p> <p>Invulling van een samenwerkingsconvenant onder regie van de gemeente werd in 2021 doorgeschoven naar 2022. Tot die tijd gaven corporaties op pragmatische wijze al invulling aan bemiddeling naar woonruimte (directe bemiddeling) als de gemeente daartoe verzocht. Deze toewijzing gebeurde onder voorwaarden van een tijdelijke huurovereenkomst waarin ook de verplichting tot zorgbegeleiding was opgenomen. Wonen Wateringen huisvestte in 2021 één persoon vanuit een instelling en in 2022 twee.</p> <p>(Jaarverslag 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Niet reguliere woningzoekenden</p> <p>Corporaties verhuren bij mutatie jaarlijks maximaal 30% aan niet-reguliere woningzoekenden.</p> <p>(Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Niet reguliere woningzoekenden</p> <p>De corporaties verhuurden in 2021 13,3% van de vrijkomende woningen aan niet-reguliere woningzoekenden. In de eerste helft van 2022 werd in Westland 9% verhuurd aan niet-regulier woningzoekenden.</p> <p>(Monitoring prestatieafspraken 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Levensloopbestendig maken bestaand bezit</p> <p>Corporaties en gemeente Westland gaan in eerste instantie de 55+ complexen in de woonzorgzones levensloopgeschikter en veiliger maken. In 2021 spreken partijen af wat verstaan wordt onder levensloopgeschiktheid en aanpassing van complexen, en hoeveel woningen ze per jaar zullen aanpakken.</p> <p>(Prestatieafspraken 2021-2025)</p> | <p>Levensloopbestendig maken bestaand bezit</p> <p>In 2021 werden vier complexen bekeken; twee werden er aangepast. Aan het eind van 2022 stonden nog 27 complexen op de lijst voor inspectie.</p> <p>(Monitoring prestatieafspraken 2021, toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Beoordeling visitatiecommissie</p> <p>De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van het huisvesten van specifieke doelgroepen en wonen & zorg ruim voldoende heeft gepresteerd. Onderdeel van de prestaties op dit punt is het ontwikkelen van nieuwbouw en nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen.</p> | | |
| Gemiddelde beoordeling | | 7,0 |

Thema 5: Leefbaarheid

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|--|--------|
| <p>Leefbaarheid kernen</p> <p>Wonen Wateringen draagt bij aan versterken van en levendig houden van dorpskernen. Wonen Wateringen stelt in verschillende complexen ruimten beschikbaar die bijdragen aan ontmoeting en ontspanning bewoners/buurtgenoten.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Leefbaarheid kernen</p> <p>Wonen Wateringen wilde graag blijven investeren in de kwaliteit van de leefomgeving om verloedering in wijken te voorkomen en de veiligheid te vergroten.</p> <p>Hiervoor werd in 2018 samenwerking gezocht met bewoners, bewonerscommissie(s), gemeente, politie, welzijnsorganisatie en Buurtpreventie.</p> <p>In 2019 vonden diverse leefbaarheidsactiviteiten plaats en werden schouwen georganiseerd. Waar nodig werd snel ingegrepen.</p> <p>Om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren werkte Wonen Wateringen in 2020 en onderlinge verhoudingen tussen bureaus te verbeteren werkte Wonen Wateringen samen met Vitis Welzijn en Bureau Bemiddeling en Mediation.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019 en 2020)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Leefbaarheid in complexen</p> <p>Wonen Wateringen zet actief in op schoon-heel- en veilig in en rond haar complexen.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Leefbaarheid in complexen</p> <p>Wonen Wateringen reserveert jaarlijks een bedrag (ten behoeve van schoonmaakbedrijven, hoveniersbedrijf, onderhoudsaannemer) om de woonomgeving, inclusief de bij de gebouwen behorende gemeenschappelijke ruimten, aantrekkelijk te houden.</p> <p>Overleg op complexniveau werd door de corporatie gezien als een van de manieren om over leefbaarheidszaken te overleggen. Er waren in 2019 3 bewonerscommissies actief op dit punt.</p> <p>(Jaarverslag 2018, 2019)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Bewonersactiviteiten</p> <p>Wonen Wateringen ondersteunt bewonersactiviteiten gericht op sociale cohesie of eigen werkzaamheid.</p> <p>(Prestatieafspraken 2018-2020)</p> | <p>Bewonersactiviteiten</p> <p>Wonen Wateringen monitort de activiteiten van bewonerscommissies. De bewonerscommissies van Vestia moeten actief aan de slag om weer invulling aan hun activiteiten te geven. Er is een aantal bewonerscommissies actief in het kader van een integrale leefbaarheidsaanpak. De vraag hoe deze aan elkaar verbonden worden, is ook onderwerp van bespreking in de HBV. Er wordt gezocht naar manieren om mensen meer betrokken te krijgen.</p> <p>Bij projecten van groot onderhoud en renovatie worden tijdelijke bewonerscommissies in het leven geroepen.</p> <p>(Toelichting corporatie)</p> <p>Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend.</p> | 7,0 |
| <p>Achter de voordeur-projecten</p> <p>Wonen Wateringen levert een bijdrage aan 'achter-de-voordeurprojecten'.</p> | <p>Achter de voordeur-projecten</p> <p>Wonen Wateringen is in 2018 gestart met persoonlijke koffiebezoeken, die door corona weer moesten worden</p> | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|--|--------|
| (Prestatieafspraken 2018-2020) | gestopt. In 2021 werden wijkbeheerders aangesteld, die ook onder meer tot taak hadden bij de bewoners achter de voordeur te komen. Ook de wijkbeheerders en aannemers komen bij bewoners in huis en kunnen signalen van leefbaarheidsproblematiek oppikken. (Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | |
| Buurtbeheer Westland en Wonen Wateringen zien een gezamenlijke opgave in buurtbeheer. Er worden nadere afspraken gemaakt over afstemming werkzaamheden en samenwerking, ook met bewoners, om te komen tot een integrale aanpak en daarmee optimaal resultaat. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Buurtbeheer De leefbaarheidsproblemen in Wateringen zijn niet zo groot, mede door het feit dat de wijkbeheerders zichtbaar in de wijken aanwezig zijn. De problemen die er zijn spelen niet op complex- maar op bewonersniveau. Wonen Wateringen participeert actief in een Leefbaarheidskring in Naaldwijk, 's Gravezande en Wateringen, waarin onder meer multiprobleem casussen worden besproken. Indien nodig worden mensen aangemeld bij het gemeentelijke Sociaal kernteam. Alle betrokken partijen werken aan een gezamenlijke vroegsignalerings- en laatste kans-beleid. (Toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Ongewenst woongedrag Wonen Wateringen spreekt bewoners aan op ongewenst woongedrag en neemt waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen. (Prestatieafspraken 2018-2020) | Ongewenst woongedrag Wonen Wateringen greep in waar nodig. Bij constateren van vandalisme en/of vervuiling van de woonomgeving en gemeenschappelijke ruimten werden huurders van Wonen Wateringen door de corporatie persoonlijk of schriftelijk aangesproken op hun gedrag. In 2019 en 2020 nam de overlast van verward gedrag en vervuiling van portiek en galerijen door burens toe. Bij verward gedrag van bewoners werkte Wonen Wateringen samen met zorgpartijen, gemeente en politie. (Jaarverslag 2018, 2019, 2020) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | 7,0 |
| Overlast Het bestrijden van woonoverlast is in de ogen van alle partijen van belang. Daarnaast zien ze kansen om de leefkwaliteit te verbeteren. Zo kan vergroening van de woonomgeving (tuinen) gestimuleerd worden. Dit wordt verder uitgewerkt in afspraken rond verduurzaming en klimaatadaptatie. (Prestatieafspraken 2021-2025) | Overlast In april 2021 nam Wonen Wateringen twee wijkbeheerders aan die (preventief) toezicht moesten houden op de leefbaarheid van wijken. Daarnaast verkende Wonen Wateringen de mogelijkheid voor de opzet van een 'groen tuin beleid'. In 2022 kwamen er aanzienlijk meer meldingen binnen over schoonmaak. In reactie daarop heeft Wonen Wateringen een nieuw schoonmaakbedrijf gecontracteerd. Er is een groene tuinenbeleid opgesteld; het implementeren daarvan staat op de agenda voor 2023. | 7,0 |

| Opgaven | Prestaties | Cijfer |
|--|---|------------|
| | (Monitoring prestatieafspraken 2021 en toelichting corporatie) Voor het volledig voldoen aan de opgave is een pluspunt toegekend. | |
| Beoordeling visitatiecommissie | | |
| De visitatiecommissie oordeelt dat Wonen Wateringen ten aanzien van de leefbaarheid ruim voldoende heeft gepresteerd. In samenwerking met relevante derden werkt Wonen Wateringen aan het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving van haar huurders. | | |
| 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