



# Maatschappelijke Visitatie 2018 – 2021

Woningbouwvereniging Beter Wonen

# Rapport Maatschappelijke visitatie

## Woningbouwvereniging Beter Wonen



### Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.

Reykjavikstraat 1

3543 KA Utrecht

info@pro-corp.nl

www.pro-corp.nl

### Visitatiecommissie:

Mr. ing. R.W.M. (Ingrid) Den Teuling

F. (Ferrie) van Eersel MSc.

Drs. A.A. (Guus) Verduijn

Ing. L. (Lisette) de Jong

**Januari 2023**



## Voorwoord

Woningbouwvereniging Beter Wonen, verder te noemen Beter Wonen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2018 tot en met 2021 uit te voeren.

Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Dat doen ze samen met anderen: huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en onderwijsinstellingen, politie, energiebedrijven etc. Visitatie is een belangrijk instrument om die maatschappelijke waarde zichtbaar en bespreekbaar te maken.

Het accent in dit visitatierapport ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context. Van belang is dat de visitatiecommissie ruime aandacht geeft aan 'het verhaal achter de cijfers en feiten'. Welke – onderbouwde – visie heeft de corporatie op haar huidige en toekomstige maatschappelijke prestaties? Welke keuzes worden, mede in relatie tot de lokale context, daarin gemaakt en verantwoord? En hoe zorgt de corporatie dat de gemaakte keuzes, plannen en afspraken ook worden gerealiseerd en gemonitord?

De visitatie is een vorm van maatschappelijke verantwoording, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren.

Procorp is een coöperatieve vereniging die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport voldoende houvast en inspiratie biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden.

## Inhoudsopgave

METHODIEK 6.0 .....	4
LEESWIJZER .....	4
<b>DEEL 1 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES .....</b>	<b>5</b>
<b>A RECENSIE .....</b>	<b>6</b>
TERUGBLIK MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017 .....	6
RESULTATEN VISITATIE 2022 OVER DE PERIODE 2018 T/M 2021 .....	7
<b>B. SAMENVATTING WONINGCORPORATIE .....</b>	<b>11</b>
<b>C BEOORDELING SAMENVATTING .....</b>	<b>12</b>
<b>DEEL 2 TOELICHTING OP DE BEOORDELINGEN .....</b>	<b>14</b>
<b>1 PRESTEREN NAAR OPGAVEN EN AMBITIES .....</b>	<b>15</b>
1.1 BESCHRIJVING VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN.....	15
1.2 BESCHOUWING VAN DE KWALITEIT VAN DE PRESTATIEAFSPRAKEN EN HET PROCES.....	16
1.3 BEOORDELING VAN DE MAATSCHAPPELIJKE PRESTATIES.....	17
1.4 AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN .....	21
<b>2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN .....</b>	<b>23</b>
2.1 BESCHRIJVING VAN DE BELANGRIJKSTE BELANGHEBBENDEN .....	23
2.2 PRESTEREN VOLGENS BELANGHEBBENDEN .....	24
2.3 VERBETERPUNTEN VOLGENS BELANGHEBBENDEN .....	27
2.4 MENING VAN GEMEENTE EN HUURDERS OVER KWALITEIT EN PROCES PRESTATIEAFSPRAKEN .....	27
<b>3 PRESTEREN NAAR VERMOGEN .....</b>	<b>29</b>
3.1 BEOORDELING VAN DE VERMOGENSINZET.....	29
<b>4 GOVERNANCE VAN MAATSCHAPPELIJK PRESTEREN.....</b>	<b>31</b>
4.1 BEOORDELING VAN DE GOVERNANCE .....	31
4.1.1 <i>Strategievorming</i> .....	31
4.1.2 <i>Sturing op prestaties</i> .....	32
4.2 MAATSCHAPPELIJKE ROL VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN .....	33
4.3 DE BEOORDELING OVER DE EXTERNE LEGITIMERING EN OPENBARE VERANTWOORDING .....	34
4.3.1 <i>Externe legitimatie</i> .....	34
4.3.2 <i>Openbare verantwoording</i> .....	35
<b>DEEL 3 BIJLAGE .....</b>	<b>36</b>
BIJLAGE 1: GEÏNTERVIEWDE EN/OF GEËNQUÊTEERDE BELANGHEBBENDEN .....	37
BIJLAGE 2: POSITION PAPER.....	38
BIJLAGE 3: BRONNENLIJST.....	41
BIJLAGE 4: DE MEETSCHAAL .....	42
BIJLAGE 5: DE VIER PERSPECTIEVEN TOEGELICHT .....	43
BIJLAGE 6: VISITATIECOMMISSIE EN ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARINGEN .....	45

## Methodiek 6.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen.

Methodiek 6.0 bestaat uit vier perspectieven van waaruit de maatschappelijke prestaties – in de lokale context – worden beoordeeld namelijk:

- Presteren naar Opgaven & Ambities,
- Presteren volgens Belanghebbenden,
- Presteren naar Vermogen,
- Governance van maatschappelijk presteren.

Een uitgebreide toelichting op de vier perspectieven is te vinden in bijlage 6.

Het accent in methodiek 6.0 ligt op de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de lokale context: doet de corporatie de goede dingen gezien de lokale volkshuisvestelijke en/of maatschappelijke situatie? Dat betekent dat bij alle beoordelingsperspectieven meer gekeken wordt naar welke maatschappelijke prestaties de corporatie heeft afgesproken en geleverd, de keuzes die daarin zijn gemaakt en verantwoord, hoe belanghebbenden daarbij betrokken zijn, hoe daarop gestuurd is door bestuur en raad van commissarissen, wat de corporatie hiervan kan leren voor de toekomst en hoe een en ander feitelijk is vertaald in termen van vermogensinzet.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en de commissie reflecteert in een recensie op de maatschappelijke prestaties van de corporatie binnen de lokale context in het verleden en de (verbeter-) mogelijkheden voor de toekomst.

## Referentiekader voor plus- en minpunten

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

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting beoordelingen
- Korte schets van de corporatie
- Korte terugblik op het vorige visitatierapport

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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



# Deel 1

## Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

# A Recensie

## Terugblik maatschappelijke visitatie 2014-2017

In 2018 is Beter Wonen gevisiteerd waarbij werd gekeken naar de jaren 2014-2017. Beter Wonen werd in de vorige visitatie "ruimvoldoende" tot "goed" beoordeeld voor de vier prestatieperspectieven volgens de visitatiemethodiek 5.0. Vanuit de huidige visitatie kan geconcludeerd worden dat Beter Wonen de goede punten heeft vastgehouden en zich op onderdelen duidelijk heeft verbeterd. De toenmalige visitatiecommissie gaf een aantal verbeter- en aandachtspunten mee. De belangrijkste daarvan waren:

- Betrek belanghebbenden bij het opstellen van het nieuwe strategisch ondernemingsplan.
- Visie ontwikkelen op zorg en woningen samen met gemeente en zorgpartijen. Een kwart van het huurdersbestand is inmiddels ouder dan 75 jaar.
- Neem vaker het initiatief tot het leggen van contacten met bewoners en leden van de vereniging.
- Het duurzaam maken van de woningen;
- Beter Wonen laat weten dat zij de keuze heeft gemaakt voor zelfstandigheid en kleinschaligheid in haar werkgebied. Dat laat volgens de commissie onverlet de mogelijkheden te onderzoeken voor – verdergaande - samenwerking met de collega corporaties. Beter Wonen zou een strategische visie op deze samenwerking kunnen ontwikkelen.

De huidige visitatiecommissie concludeert nu dat Beter Wonen in de voorbije jaren actief aan de slag is gegaan met deze verbeter- en aandachtspunten. Zo zijn belanghebbenden actief betrokken geweest bij het opstellen van het nieuwe Ondernemingsplan en is invulling gegeven aan een samenwerkingsverband met collega-corporatie Woningstichting Anna Paulowna.

Beter Wonen heeft op het gebied van communicatie met bewoners eveneens stappen gezet. Er is initiatief genomen om meer contact te leggen met bewoners, onder andere door gevraagd en ongevraagd contact te leggen/ huisbezoeken af te leggen. Dit blijft een belangrijk punt van aandacht merkt de visitatiecommissie op.

Beter Wonen heeft na de vorige visitatie een nieuwe portefeuillestrategie opgesteld en deze gebaseerd op demografische ontwikkelingen. Daarmee speelt de corporatie in op de zorgvraag in het gebied. Ook aan de verdere verduurzaming van het woningbezit is invulling gegeven. Voor de komende jaren blijven deze onderwerpen relevant en uitdagend.

Beter Wonen legt in haar jaarverslag verantwoording af over de voortgang op het gebied van verbeter- en aandachtspunten uit de vorige visitatie. De visitatiecommissie waardeert deze manier van vastlegging en borging.

# Resultaten visitatie 2022 over de periode 2018 t/m 2021

## BESCHOUWING VAN DE COMMISSIE

De visitatiecommissie is op 16 november 2022 op bezoek geweest bij Beter Wonen voor de visitatiedag. In de ochtend zijn interviews gehouden met de belangrijkste interne en externe belanghebbenden. In de middag is met de interne organisatie, Raad van Commissarissen, gemeente Hollands Kroon, collega-corporatie Anna-Paulowna en de huurdersvereniging gesprekken gevoerd aan twee thematafels. Deze waren gericht op de onderwerpen uit de prestatieafspraken (sociale voorraad, betaalbaarheid en duurzaamheid). De visitatiecommissie heeft een interessante en enerverende dag gehad en een mooi beeld gekregen van Beter Wonen. De commissie ziet een actieve woningbouwvereniging met enthousiaste medewerkers die ondanks haar geringe omvang en met haar (financiële) mogelijkheden uitstekend presteert op het gebied van volkshuisvesting. In deze beschouwing blikken wij onder andere terug op de besproken thema's.

Beter Wonen is een kleine woningbouwvereniging met circa 1.100 verhuureenheden, gevestigd op het voormalige eiland Wieringen in de gemeente Hollands Kroon. Het heeft nog een verenigingsstructuur. Wettelijke specifieke bevoegdheden zijn toegewezen aan de Algemene Ledenvergadering.

### Position paper

De directeur-bestuurder geeft in de position paper een heldere analyse op relevante ontwikkelingen in volkshuisvestelijke context. Beter Wonen heeft in de afgelopen visitatieperiode haar strategie aangepast op basis van ontwikkelingen zoals vergrijzing en de gespannen woningmarkt. Van een krimp in de woningvoorraad naar een portefeuillestrategie die rekening houdt met een uitbreiding van 5%.

Daarnaast blikt de directeur-bestuurder terug op de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken. Alhoewel de visitatiecommissie leest dat hier veel werk in is verzet, missen de prestatieafspraken een bepaald strategisch karakter waardoor het wordt gevoeld als een 'limitatief afstreeplijstje'. Een bepaalde mate van wederkerigheid ontbreekt in de afspraken. En ook in het proces van het opstellen van de afspraken zit ruis. Dit is tijdens de visitatiedag uitvoerig besproken en partijen geven aan dat er op dit vlak (kwaliteit en proces van de prestatieafspraken) vooruitgang wordt geboekt. Het verheugt de visitatiecommissie dan ook dat te zien dat de nieuwe afspraken voor de periode 2022-2026 van betere kwaliteit zijn en de samenwerking in het proces soepeler is verlopen dan wel verloopt. De gemeente geeft in de gesprekken aan hier de nodige extra aandacht aan te geven.

In de reflectie geeft de directeur-bestuurder aan mooie resultaten te hebben behaald in de afgelopen visitatieperiode op het gebied van nieuwbouw en verduurzaming, waarborgen van betaalbaarheid, diversificatie van het personeelsbestand, professionalisering van de werkorganisatie en het intensiveren van samenwerkingsverbanden. Gezien de beperkte schaalgrootte hebben Beter Wonen en collega-corporatie Woningstichting Anna Paulowna besloten om in samenwerking een gezamenlijke backoffice Financiën te vormen. De visitatiecommissie vindt dit een noemenswaardig voorbeeld waar andere (kleine) corporaties veel van kunnen leren. Deze succesvolle samenwerking brengt (financiële) efficiëntie en schaalvoordelen met zich mee.

Eveneens geeft de directeur-bestuurder aan dat niet alle ambities zijn behaald. Alhoewel de beoogde implementatie van duurzaamheidsmaatregelen conform de prestatieafspraken is gerealiseerd, is de gewenste versnelling vanuit eigen doelstellingen niet behaald. Daarnaast is het niet gelukt om de huurdersorganisatie nieuw leven in te blazen.



Het beeld dat de Directeur-bestuurder in de position paper schetst, is voor de visitatiecommissie herkenbaar. De aspecten die de Directeur-bestuurder noemt in het position paper zijn meegenomen in de gesprekken op de visitatiedag. De belanghebbenden herkennen zich in het beeld uit de position paper.

### **Huurdersvereniging**

De huurdersvereniging van Beter Wonen lijdt onder een vorm van bloedarmoede. Van het oorspronkelijke bestuur is alleen de secretaris nog in functie. Hij neemt tevens de functies van voorzitter en penningmeester waar. En dat al gedurende lange tijd. Ook de algemene ledenvergadering wordt slecht bezocht. Ondanks de nodige inspanningen van zowel de secretaris als de directeur-bestuurder is het niet gelukt de vereniging nieuw leven in te blazen. Wel kan worden geconstateerd dat de secretaris aanspreekpunt en vraagbaak voor veel bewoners is en erg goed op de hoogte is van het wel en wee onder de huurders. Hij voert daarover ook op zeer regelmatige basis overleg met de directeur-bestuurder, ook voor wat betreft de formele overleggen. Het lijkt erop dat de huurders via deze weg alsmede via de leefbaarheidsonderzoeken en via de korte lijntjes tussen bewoners en medewerkers van de corporatie over de dagelijkse gang van zaken, voldoende gehoor krijgen voor hun noden en wensen en geen behoefte hebben aan meer formalisering.

### **Wonen & zorg**

De visitatiecommissie ziet voor de corporatie een uitdaging in het verder vormgeven van de ambitie, afspraken en samenwerking op het gebied van wonen en zorg. De regio Noord Holland Noord is een anticpeerregio waar in de nabije toekomst het aantal inwoners afneemt (al geven de meest recente prognoses een rooskleuriger beeld voor de regio). Evenwel kunnen veranderingen gaan leiden tot vergrijzing en een stijgende zorgvraag. Het aangaan van een intensievere samenwerkingsrelatie met de Woonzorggroep Samen is van belang. Het verkennen van mogelijkheden om levensloopbestendige woningen te (her)ontwikkelen is een eerste stap. Vervolgens is het aan te raden om resultaatgerichte afspraken op te stellen.

De gemeente Hollands Kroon heeft alle ondersteuning op het gebied van (jeugd)zorg en WMO sinds 2016 uitbesteed aan wijkteams van Includio. Medewerkers van Beter Wonen hebben contact met de consultants van de Buurtteams en het Sociale wijkteam. Echter, de visitatiecommissie merkt dat de rolverdeling tussen beide teams en de taakopvatting onduidelijkheid met zich meebrengt. Voor de huurder is het belangrijk om te weten waar die terecht kan met vragen over zorg, welzijn, ondersteuning en praktische problemen.

### **Prestatieafspraken/ relatie met de gemeente**

Het proces rondom het opstellen van de prestatieafspraken liep in de afgelopen visitatieperiode niet altijd even gestructureerd en soms zelfs wat moeizaam. Dit was onder andere ingegeven door positiewisselingen binnen de gemeente. De samenwerking tussen Beter Wonen en gemeente Hollands Kroon in de huidige vorm biedt echter een mooie basis voor een verdiepingsslag in de prestatieafspraken. Was de insteek bij het opstellen van de afspraken voorheen vooral inspanningsgericht, zijn afspraken nu concreter en voor de langere termijn. Dit biedt beide partijen een kapstok bij het opstellen van nieuwe meerjarige kaderafspraken en dito jaarafspraken.

### **Sterke punten**

- Lokale corporatie die diepgeworteld zit in de samenleving met veel informeel contact met huurders, naar tevredenheid van de huurders;
- Ambitieuze corporatie die met haar portefeuillestrategie goed inspeelt op de lokale en regionale ontwikkelingen;


- De collegiale samenwerking met Woningstichting Anna Paulowna ten aanzien van het beperken van de kwetsbaarheid door het inrichten van een gezamenlijke financiële backoffice;

### Attentie- en verbeterpunten

- Opschalen/ versnellen van de verduurzaming van de woningvoorraad. Met name het aanbrengen van goede isolatie;
- Doorontwikkeling van een visie op wonen & zorg, gelet op de dynamiek van het woongebied en toekomstige ontwikkelingen;
- Verduidelijk voor de huurder de rol van de sociale wijkteams. Wat doet het wijkteam wel en wat niet;
- Actieve benadering van de huurders voor het vormen van een nieuw overlegorgaan dat de huurders formeel kan vertegenwoordigen in diverse gremia.

### Integrale scorekaart

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>						<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>		
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>Thema:</b>									
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>							
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	6,0	8,0	7,0				7,0	75%	<b>7,3</b>	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%		
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>Thema:</b>									
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>							
Prestaties	7,7	7,4	8,0				7,7	50%	<b>7,9</b>	
Relatie en communicatie							8,4	25%		
Invloed op beleid							7,9	25%		
<b>Presteren naar Vermogen</b>										
	Vermogensinzet									8,0
<b>Governance van maatschappelijk presteren</b>										
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						7,0	7,5	33%	<b>7,2</b>
	Prestatiesturing						8,0			
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen							7,0	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			



De volgende thema's zijn gebruikt bij het beoordelen van de prestaties:

1. Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen
2. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
3. Huisvesting van specifieke doelgroepen en leefbaarheid

## **B. Samenvatting woningcorporatie**

### **Profiel**

Beter Wonen is een kleine woningcorporatie, werkzaam in de gemeente Hollands Kroon. Beter Wonen is opgericht in 1931 als antwoord op de groeiende behoefte aan kwalitatief goede én betaalbare woonruimte door de toestroom van arbeiders aan de Zuiderzeewerken. Ruim 90 jaar later is haar missie nog steeds om ervoor te zorgen dat de huidige én toekomstige huurders Beter Wonen beter kunnen wonen.

### **Organisatie**

Beter Wonen is een woningcorporatie met een tweelagenstructuur, bestaande uit een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De raad bestaat anno 2021 uit 3 leden. Het aantal personeelsleden bedroeg ultimo 2021 11, het aantal fte's 8,54.

### **Woningvoorraad/ vastgoedportefeuille**

De woningvoorraad kenmerkt zich door het accent op eengezinswoningen. Eind 2021 bedroeg de sociale woningvoorraad 1.064 woongelegenheden. Daarmee bezit Beter Wonen ongeveer 28% van het totale woningbestand op Wieringen

### **Werkgebied**

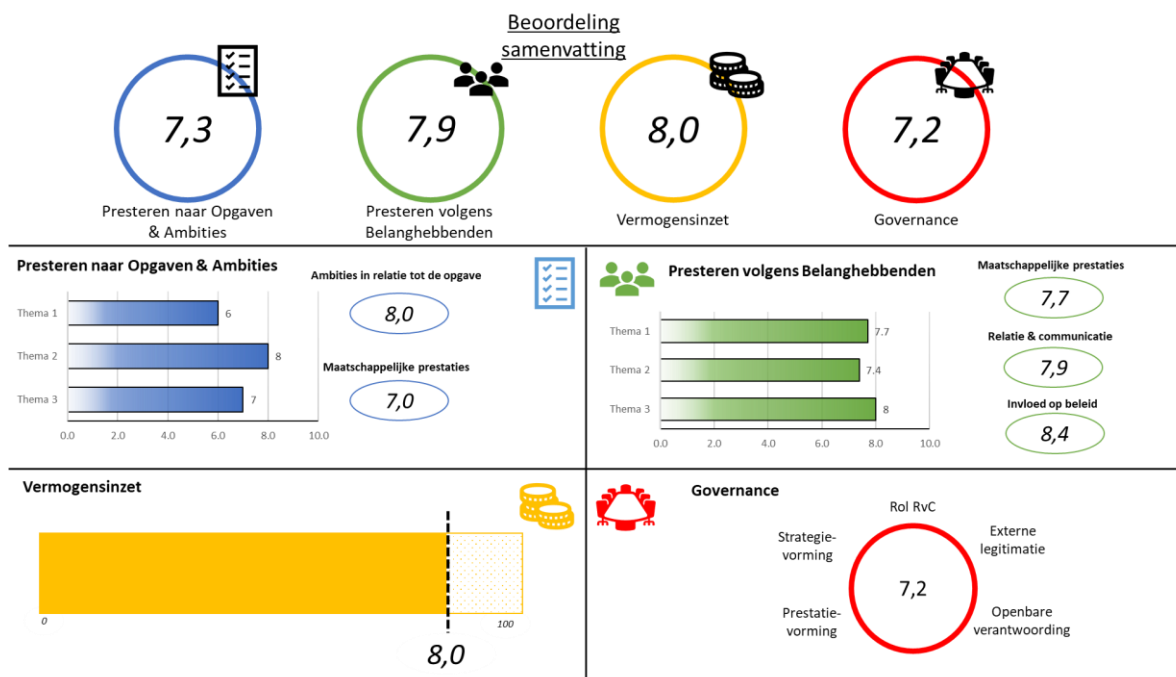
Het kernwerkgebied van Beter Wonen bestrijkt de gemeente Hollands Kroon - met als belangrijkste dorpskernen Hippolytushoef en Den Oever. Beter Wonen is ingedeeld in de woningmarktregio Noord-Holland Noord, bestaande uit 287.257 huishoudens verspreid over 18 gemeenten en 13 corporaties.

## C Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke prestaties van Beter Wonen zijn beoordeeld vanuit de volgende vier perspectieven:

1. Presteren naar Opgaven & Ambities,
2. Presteren volgens Belanghebbenden,
3. Presteren naar Vermogen,
4. Governance van maatschappelijk presteren.

Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting van de beoordeling.



### Beoordeling Presteren naar Opgaven & Ambities

Het onderdeel Presteren naar Opgaven & Ambities wordt beoordeeld met een 7,3.

Beter Wonen heeft in 2016 samen met gemeente Hollands Kroon, collega-corporaties en de aanverwante huurdersorganisaties kaderafspraken opgesteld voor de periode tot 2021. Jaarlijks worden met de gemeente Hollands Kroon en de huurdersvereniging deze kaderafspraken vertaald in prestatieafspraken. Het proces is in de afgelopen visitatieperiode rommelig verlopen, afspraken zijn niet altijd van voldoende kwaliteit en wederkerigheid is niet altijd zichtbaar.

Beter Wonen geeft op een adequate manier invulling aan de opgaven en thema's uit de prestatieafspraken. Zo heeft het conform de afspraken woningen verduurzaamd in haar bezit, liggen de huurprijzen zeer laag (top 10 notering Aedes benchmark), anticipeert Beter Wonen op negatieve geluiden uit het leefbaarheidsonderzoek en wordt actief gezocht naar nieuwbouwmogelijkheden. Dat laatste blijkt evenwel lastig gezien het woon/werkgebied zich bevindt in het Bijzonder Provinciaal Landschap.

De corporatie heeft echter grotere ambities dan zoals opgesteld in de prestatieafspraken. Bijvoorbeeld als het aankomt op verduurzaming en nieuwbouw. Evenwel komt dit niet helemaal van de grond door uiteenlopende redenen waaronder het gebrek aan grondposities. De manier waarop Beter Wonen haar woningvoorraad betaalbaar houdt is noemenswaardig, met een top 10-positie in de Aedes benchmark op betaalbaarheid als resultaat.

## **Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden**

Het onderdeel Presteren volgens Belanghebbenden wordt beoordeeld met een 7,9.

Beter Wonen scoort goed bij haar belanghebbenden. Belanghebbenden zijn op alle gebieden tevreden. Vooral de relatie en communicatie met de woningbouwvereniging wordt zeer gewaardeerd.

Beter Wonen doet het goed en heeft een solide basis. Verbeterpunten die worden genoemd richten zich op kansen als het gezamenlijk optrekken in de maatschappelijke opdracht met betrekking tot woningaanbod, leefbaarheid, community care en duurzaamheid. Ook het benutten van de investeringsruimte voor de verduurzaming van het woningbezit biedt kansen.

De belanghebbenden typeren Beter Wonen als lokaal, betrokken, betrouwbaar en benaderbaar.

Het proces rondom het opstellen van de prestatieafspraken verloopt niet altijd goed. De gemeente steekt echter wel de hand in eigen boezem en geeft aan hier meer aandacht aan te (gaan) geven.

## **Beoordeling Presteren naar Vermogen**

Het onderdeel Presteren naar Vermogen wordt beoordeeld met een 8,0.

Beter Wonen heeft een gezonde financiële positie en een duidelijk onderbouwde visie op haar vermogensinzet die aansluit op de externe opgaven die het werkgebied biedt. Het investeringsprogramma richt zich op nieuwbouw en verduurzaming. Met de beoogde acquisitie van een viertal projecten en de verduurzamingsopgave ligt er voor de komende jaren een uitdagende opgave.

Beter Wonen heeft haar financiële backoffice gezamenlijk met collega-corporatie Woningstichting Anna Paulowna ingericht. Hierdoor wordt een deel van de financiële kwetsbaarheid opgevangen. Voorts heeft Beter Wonen zowel op betaalbaarheid als op bedrijfslasten een top 10-notering behaald in de landelijke Aedes benchmark.

## **Beoordeling Governance van maatschappelijk presteren**

Het onderdeel Governance wordt beoordeeld met een 7,2.

Beter Wonen heeft een gedegen strategie en visie die zij periodiek toetst in haar uitgebreide tertaalrapportages. Hierin legt zij verantwoording af over de realisatie en voortgang van volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot eigen ambities en gemaakte prestatieafspraken. De rapportages worden met de RvC besproken.

Beter Wonen heeft een belanghebbendenbeleid opgetuigd na de vorige visitatie en heeft acties ondernomen om zichtbaarder te zijn in het netwerk. Onder andere vaker regulier contact met diverse bewoners, het organiseren van buurtprojecten en het betrekken van belanghebbenden bij beleidsessies rondom het ondernemingsplan.

De Raad van Commissarissen houdt goed toezicht op de plannen en resultaten en heeft een kritische houding en inbreng. De Raad probeert regulier contact te hebben met belanghebbenden. Enerzijds via de Algemene Ledenvergadering en anderzijds door het bezoeken van projecten in het werkgebied en praten met bewoners. Door de Coronacrisis is dit helaas niet altijd gelukt.



## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen

# 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Het beoordelingskader bij Presteren naar Opgaven bestaat uit drie delen, namelijk:

- De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- De prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- De ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beschrijft in het visitatierapport de kwaliteit van de prestatieafspraken aan de hand van de genoemde aandachtspunten; dit leidt alleen tot een beschouwing in woorden, niet tot een beoordeling in cijfers. De feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de afspraken worden wel beoordeeld in cijfers volgens het genoemde referentiekader.

## 1.1 Beschrijving van de Prestatieafspraken

De feitelijke prestaties van de corporatie zijn beoordeeld in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/ landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie.

Voor een gedetailleerde uitwerking van de prestatieafspraken wordt verwezen naar bijlage 1.

### WOONVISIE GEMEENTE HOLLANDS KROON 2020

De gemeente Hollands Kroon heeft in 2020 haar woonvisie vastgesteld met een vooruitblik naar 2040. De woonvisie geeft een overzicht van de woonopgaven die de gemeente Hollands Kroon heeft. De druk op de volkshuisvesting blijft de komende jaren toenemen. De behoefte aan nieuwbouw is groeiend. Tot 2040 wordt een toename van circa 1.200 huishoudens voorspeld. De gemeente heeft de ambitie om sneller woningen aan de woningvoorraad toe te voegen, waarbij de leefbaarheid en het voorzieningenniveau worden versterkt. Daarnaast zet de gemeente in op kortere wachttijden voor sociale huurwoningen en voldoende betaalbare koopwoningen. De gemeente heeft een drietal uitgangspunten aangebracht in haar beleid: focus op bouwen, focus op jongeren en starters, en focus op ouderen. Uiteindelijk staat de gemeente voor een gezonde woningvoorraad, stuurt het op haar doelgroepen en zet het in op nieuwe initiatieven zoals geclusterde of flexibele woonvormen.

### PRESTATIEAFSPRAKEN BETER WONEN

Beter Wonen heeft voor de periode 2016-2021 overkoepelende prestatieafspraken opgesteld, tezamen met de gemeente Hollands Kroon, collega-corporaties Woningstichting Anna Paulowna en Wooncompagnie. Op jaarbasis worden de kaderafspraken geconcretiseerd en uitgewerkt in jaarschijven. De prestatieafspraken richten zich inhoudelijk op 5 thema's:

1. Sociale voorraad
2. Duurzaamheid
3. Wonen en zorg
4. Leefbaarheid
5. Bijzondere doelgroepen



## 1.2 Beschouwing van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Beter Wonen heeft in samenwerking met de gemeente Hollands Kroon, Woningstichting Anna Paulowna, Wooncompagnie en de huurdersorganisaties kaderafspraken opgesteld voor de periode 2016-2021. De kaderafspraken worden jaarlijks vertaald in prestatieafspraken. De prestatieafspraken zijn gebaseerd op het gemeentelijke koersdocument 'Wonen en het Regionaal Kwalitatief Woningbouwprogramma Kop van Noord-Holland'. Dit document is dynamisch. Het afwegingskader wordt jaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd. Het programma wordt maandelijks geactualiseerd. In de prestatieafspraken wordt ook duiding gegeven aan de bijdrage die corporaties doen aan het volkshuisvestelijke beleid in samenwerking met gemeente en huurdersorganisaties. Het uitgangspunt is dat alle partijen gelijkwaardig aan tafel zitten.

Om constructieve samenwerking en een geolied proces rondom het opstellen van de prestatieafspraken te borgen, hebben gemeente, corporaties en huurdersorganisaties concrete afspraken gemaakt over de overlegstructuur en borging van afspraken, samenwerking bij onderzoek –en opdrachtverstrekking, monitoring, evaluatie en bijstelling van de afspraken en wat te doen in bijzondere omstandigheden.

De kwaliteit van de prestatieafspraken is degelijk. De prestatieafspraken zijn gestructureerd opgebouwd. Per thema worden een aantal onderwerpen vertaald in afspraken met een actiehouders (gemeente of corporatie). De afspraak wordt gekoppeld aan een doelstelling. De visitatiecommissie merkt in de gesprekken echter dat, alhoewel de wederkerigheid op papier er goed uit ziet, dit in de praktijk soms wat weerbarstig is. Verder ziet de visitatiecommissie dat de afspraken rondom wonen en zorg beperkt zijn, in kwaliteit en concreetheid. Terwijl dit nou juist een hot topic is voor de komende jaren.

Het proces van het opstellen van de prestatieafspraken is de afgelopen jaren wat rommelig verlopen, onder andere door positiewisselingen in de gemeente. Evenwel merkt de visitatiecommissie verbetering in het proces. Waren de afspraken eerst vooral inspanningsgericht, zijn de afspraken nu meer concreet en gericht op de langere termijn. Partijen willen in samenwerking graag kijken naar de ambities van de corporatie en de mogelijkheid om hier invulling aan te geven. Het is voor corporatie en gemeente dan ook van belang om hier tijdens het opstellen van de nieuwe prestatieafspraken opvolging aan te geven.

### 1.3 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie. Gezien de kleine omvang van de corporatie en het relatief beperkt aantal prestatieafspraken is ervoor gekozen om de vijf prestatieafspraken te bundelen in drie thema's. Deze thema's zijn ook aangehouden in de vragenlijst. De thema's zijn als volgt:

1. Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen
2. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
3. Huisvesting van specifieke doelgroepen en leefbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties met een **7,3** gemiddeld.

#### THEMA 1: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID VAN BESTAANDE WONINGEN

*De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Beter Wonen heeft als doelstelling gemiddeld energielabel B in 2022. Om dit te bereiken is de woningvoorraad de afgelopen jaren door middel van energetische maatregelen op basis van een 'no-regret benadering' verbeterd. Bestaande woningen zijn stap voor stap energiezuiniger gemaakt door middel van isolatie en energieopwekking. Uitgangspunt is dat de huurder ervan profiteert.

In 2017 heeft Beter Wonen de vernieuwing van het complex Bijlstraat/ Bijldwarsstraat te Hippolytushoef in samenspraak met haar bewoners voorbereid. Het plan bestond uit de realisatie van 34 energieneutrale woningen.

In 2019 is fase 1 – 14 woningen – opgeleverd. De overige woningen zijn in 2020 opgeleverd. Daarnaast zijn in 2020 nog eens 19 energieneutrale nieuwbouwwoningen opgeleverd.

Verder zijn (onder aan de streep) conform de prestatieafspraken het volgende aantal woningen verduurzaamd:

	2018	2019	2020	2021	Totaal
<b>Prestatieafspraken</b>	75	127	70	28	<b>300</b>
<b>Gerealiseerd</b>	75	75	122	25	<b>297</b>

*Tabel 1: Verduurzaming van woningen per jaar*

Verder is Beter Wonen met de gemeente Hollands Kroon een duurzaamheidscampagne gestart om het energiebewustzijn onder de huurders te vergroten.

Gedurende de visitatieperiode is Beter Wonen bezig met het opstellen van haar strategie voor de verduurzamingsopgave op de lange termijn (CO2 neutraal in 2050). Tegelijkertijd is de gemeente bezig met het opstellen van de regionale energiestrategie, transitievisie warmte en de daaruit voortvloeiende wijkplannen. Dit proces loopt nog. Beter Wonen geeft aan afhankelijk te zijn van de wijze waarop de warmtevoorziening op buurniveau gaat worden verduurzaamd.

## THEMA 2: BESCHIKBAARHEID EN BETAALBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent twee pluspunten toe, vanwege:

Betaalbaarheid is een belangrijke pijler. De gemiddelde huurprijs van Beter Wonen ligt ver beneden het corporatiegemiddelde én ook de huurprijsontwikkeling ligt beneden de toegestane huurverhoging. Hiermee staat Beter Wonen in de top 10 van de Aedes benchmark met laagste gemiddelde huur.

Beter Wonen heeft zich pro-actief opgesteld als het gaat om de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad. Na het bijgestelde beeld vanuit het woningbehoefteonderzoek heeft Beter Wonen minder woningen verkocht dan afgesproken en nieuwbouwmogelijkheden benut. Eveneens zoekt de corporatie actief naar grondposities voor nieuwbouw.

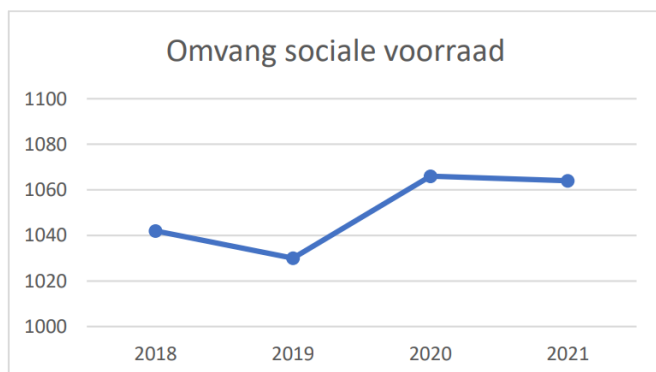
### **Sociale voorraad (beschikbaarheid)**

Beter Wonen heeft als doel om de sociale woningvoorraad te ontwikkelen naar behoefte, af te stemmen op de lokale woningvraag en te diversifiëren. Hierbij heeft Beter Wonen gekeken naar het regionale woningbehoefteonderzoek. Waar in 2017 eerst werd uitgegaan van lichte krimp, is het beeld naderhand bijgesteld naar groei. Onder aan de streep is de omvang van de sociale woningvoorraad lichtelijk toegenomen in de afgelopen visitatieperiode, zoals te zien in figuur 1.

In 2018 is het nieuwbouwplan Breehornstraat/ Robbenoordstraat in Den Oever uitgewerkt en afgestemd met de gemeente. In 2019 is Beter Wonen gestart met de nieuwbouw van 19 sociale huurwoningen (waarvan 13 woningen levensloopbestendig zijn). Oplevering hiervan vond plaats in 2020.

Beter Wonen heeft in 2018 3 woningen verkocht. In 2019 – 2021 was dit respectievelijk 2 woningen, 3 woningen en 2 woningen. Daarmee heeft Beter Wonen minder woningen verkocht dan afgesproken.

In 2017 heeft Beter Wonen de vernieuwing van het complex Bijlstraat/ Bijldwarsstraat te Hippolytushoef in samenspraak met haar bewoners voorbereid. Het plan bestond uit de realisatie van 34 energieneutrale woningen. Oplevering heeft in 2019 en 2020 plaatsgevonden.

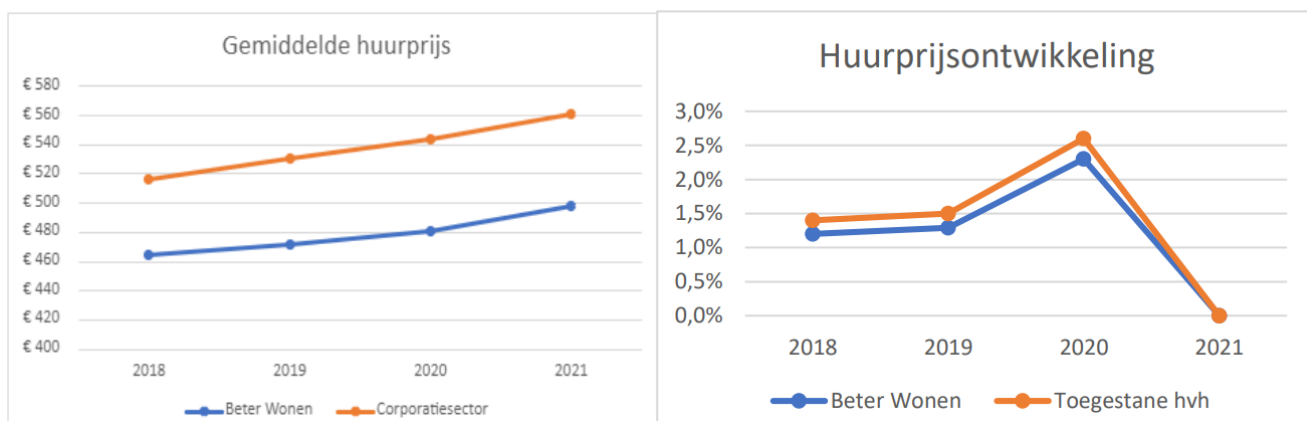


Figuur 1: Omvang sociale voorraad, bron: Jaarstukken Wbv Beter Wonen<sup>1</sup>

### **Betaalbaarheid**

Beter Wonen voert een gematigd huurbeleid en streeft ernaar om voldoende betaalbare woningen voor de sociale doelgroep aan te bieden. Hierbij voert Beter Wonen een gemiddelde inflatievolgende jaarlijkse huurverhoging. Beter Wonen werkt toe naar een huurprijs die past bij de kwaliteit van de woning. In onderstaande grafiek uit de Aedes benchmark is te zien hoe Beter Wonen presteert ten opzichte van de corporatiesector. De gemiddelde huurprijs ligt ver beneden de corporatiesector. Eveneens ligt de huurprijsontwikkeling ook onder de toegestane hoeveelheid en is daarmee lager dan het inflatiecijfer.

Met haar lage huren staat Beter Wonen al jaren in de top 10 van de Aedes benchmark met laagste gemiddelde huren per woning.



Figuur 2: Aedes Benchmark (links) en data Wbv Beter Wonen (rechts)<sup>2</sup>

### THEMA 3: HUISVESTING VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN EN LEEFBAARHEID

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent één pluspunt toe, vanwege:

Beter Wonen presteert naar behoren en conform de afspraken op deze gebieden. De visitatiecommissie ziet een pro-actieve houding van Beter Wonen in het aanpakken van de negatieve geluiden vanuit het leefbaarheidsonderzoek.

<sup>1</sup> Uit Factsheet highlight prestaties 2018 t/m 2021 van Beter Wonen

<sup>2</sup> Uit Factsheet highlight prestaties 2018 t/m 2021 van Beter Wonen

### **Leefbaarheid**

Beter Wonen heeft in de prestatieafspraken opgenomen om leefbaarheidsinitiatieven in de kernen te ondersteunen. Daarvoor heeft de corporatie een jaarlijks budget van € 26.000 beschikbaar gesteld.

Beter Wonen heeft in 2020 een leefbaarheidsonderzoek laten uitvoeren. Daaruit komt naar voren dat huurders over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van de woning en de woonomgeving. Negatieve geluiden richten zich op de omgang met buurtbewoners, het niet verbonden voelen met de buurt, het onderhoud van groenvoorzieningen en overlast door verkeer en vervuiling. Vanuit de resultaten uit het leefbaarheidsonderzoek onderneemt Beter Wonen jaarlijks concrete activiteiten die een bijdrage kunnen leveren aan verbetering van bovengenoemde thema's. Zo heeft Beter Wonen in 2021 samen met de gemeente Hollands Kroon een nationale 'burendag' georganiseerd en is gewerkt aan een 'straat van de maand' project. Het doel is ontmoeting tussen bewoners stimuleren.

Beter Wonen zet samen met Wonen Plus Welzijn, gemeente en zorgpartijen in op het verbeteren van de openbare ruimte. Er is overleg over groenonderhoud, verkeersveiligheid in de wijken en tegengaan van vervuiling.

Bij herstructurering van wijken en/ of complexen kijkt Beter Wonen naar mogelijkheden om diversificatie te stimuleren, bijvoorbeeld door het benutten van de vrije toewijzingsruimte of het aanbieden van een diversiteit aan woningtypes. Het doel is het realiseren van gemengde wijken.

### **Bijzondere doelgroepen**

De gemeentelijke taakstelling rondom het huisvesten van vergunninghouders wordt naar rato verdeeld onder de woningcorporaties in de gemeente Hollands Kroon. Beter Wonen heeft in de afgelopen jaren voldaan aan haar deel van de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders. Hieronder zijn de aantallen per jaar opgenomen.

2018	2019	2020	2021
5	3	12	3

Tabel 2: Aantal gehuisveste statushouders per jaar door Beter Wonen

### **Wonen en zorg**

In de prestatieafspraken heeft Beter Wonen enerzijds afgesproken de levensloopbestendige voorraad te vergroten door herstructurering, en anderzijds maatwerk te leveren om bestaande woningen geschikter te maken.

Op regionaal vlak is in de visitatieperiode een samenwerkingsverband tot stand gekomen tussen woon-, zorg- en welzijnspartijen in de regio om gezamenlijk te werken aan de uitvoeringsagenda 'Van vergrijzing naar vernieuwing in de Kop van Noord-Holland 2030'. Het doel is om te zorgen dat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen en te zorgen voor passende woningen voor de oudere doelgroep.

Bij herstructurering en nieuwbouw kiest Beter Wonen voor toekomstbestendig ontwikkelen. Zo is bij de herstructurering van de Bijlstraat/ Bijldwarsstraat te Hippolytushoef gekozen voor het ontwikkelen van levensloopbestendige woningen. Ook het nieuwbouwcomplex aan de Breehornstraat in Den Oever heeft levensloopbestendige woningen.

Daarnaast brengt Beter Wonen op aanvraag van huurders die 75 jaar of ouder zijn, kleinschalige woningaanpassingen aan zonder de kosten door te rekenen in de huurprijs.

## 1.4 Ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van de woningcorporatie zijn beschreven in hun strategisch plan dat jaarlijks wordt geüpdatet. Hieruit komt het volgende naar voren:

### STRATEGISCHE PLANNEN

Begin 2019 is het nieuwe ondernemingsplan 2022: *Focus op de kerntaken* vastgesteld. Beter Wonen heeft hierin focus aangebracht en vijf centrale kerndoelen benoemt:

- I. Betaalbare woningen: Met gematigd huurbeleid en isolerende maatregelen blijven woonlasten betaalbaar voor de huurders.
- II. Voldoende woningen: Beter Wonen kijkt naar hoeveel woningen van welk type in de toekomst benodigd zijn. Eveneens wordt gezorgd voor acceptabele slaagkansen voor woningzoekenden. Dit wordt in overleg met de huurdersorganisatie en gemeente bepaald.
- III. Kwalitatief goede woningen: Bestaande woningen worden stap voor stap energiezuinig gemaakt, door middel van isolatie en energieopwekking. Voorrang wordt gegeven aan maatregelen waar huurders direct van profiteren, in de vorm van lagere woonlasten en meer comfort. Nieuwbouw wordt energieneutraal.
- IV. Leefbare buurten: Bewoners zijn in staat om prettig te wonen in een leefbare woonomgeving.
- V. Tevreden huurders: De dienstverlening is probleemloos en eigentijds. Beter Wonen werkt continu aan verbetering van de dienstverlening.

### OORDEEL OVER DE AMBITIES IN RELATIE TOT DE OPGAVEN

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dat wil zeggen dat Beter Wonen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die passen bij de externe opgaven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

Beter Wonen heeft goed onderbouwde ambities geformuleerd die passen bij de externe opgaven. Zo is het – voor een kleine corporatie – forse groeiprogramma van 5% gebaseerd op het woningbehoefteonderzoek.

Om haar ambities vorm te geven benut en borgt Beter Wonen de mogelijkheden in middelen en organisatie, zo getuige de hechte samenwerking met Woningstichting Anna Paulowna.

De ambities van Beter Wonen zijn hoog voor een woningbouwvereniging met de omvang van Beter Wonen, zo leest en hoort de visitatiecommissie. In de afgelopen visitatieperiode is de corporatie veranderd van een beherende corporatie naar een investerende corporatie om vorm te geven aan de voorliggende veranderopgave, zo benoemt de directeur-bestuurder in zijn position paper. En dit beeld

herkent de visitatiecommissie. Vooral de ambities op het gebied van nieuwbouw en levensloopbestendigheid zijn groot. Zo is door de voortschrijdende vergrijzing en extramuralisering, de behoefte aan de transitie van gedateerde eengezinswoningen naar levensloopbestendige woningen toegenomen.

Waar in het woningbehoefteonderzoek Wieringen uit 2017 nog krimp werd voorspeld, is de lokale woningmarkt in de afgelopen jaren omgeslagen naar een gespannen woningmarkt met oplopende vraagdruk. Dit resulteert in de ambitie om van een afnemende voorraad naar een gewenste uitbreiding van 5% te gaan. Een forse ambitie voor een kleine corporatie die past bij de huidige opgaven in de woningmarkt.

Om invulling te geven aan haar ambities op het gebied van nieuwbouw en levensloopbestendigheid zoekt Beter Wonen naar mogelijkheden in haar netwerk. Samenwerking is hierin van groot belang, getuige onder andere het regionale samenwerkingsverband tussen woon-, zorg- en welzijnspartijen om de vergrijzing in de regio te faciliteren. Ook de inrichting van een gezamenlijke financiële backbone met Woningstichting Anna Paulowna draagt bij aan de (financiële) daadkracht.

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>				<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>Thema:</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>				
Presteren in het licht van de prestatieafspraken	6,0	8,0	7,0		7,0	75%	<b>7,3</b>
Ambities in relatie tot de opgaven					8,0	25%	

Tabel 3: beoordeling Presteren naar Opgaven en Ambities

## 2 Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar zijn bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Huurdersbelangenvereniging Wieringen;
- Gemeente Hollands Kroon;
- Woningstichting Anna Paulowna en Wooncompagnie;
- Woonzorggroep Samen (enkel enquête ingevuld).

Het oordeel is verkregen door gesprekken en interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/ vragenlijst. Belanghebbenden zijn gevraagd een (cijfermatig) oordeel te geven over:

- De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- De verbeterpunten voor de corporatie;
- Het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken.

Paragraaf 2.1 gaat in op de beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden. Paragraaf 2.2 tot en met 2.4 gaan nader in op het (cijfermatige) oordeel van de belanghebbenden.

### 2.1 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

#### HUURDERSBELANGENVERENIGING WIERINGEN

Huurdersbelangenvereniging Wieringen is de lokale, actieve overlegpartner van Beter Wonen. De vereniging bestaat tegenwoordig enkel nog uit een secretaris die tevens de functies voorzitter en penningmeester op zich neemt. Beter Wonen heeft regelmatig contact met de secretaris, vaak informeel. De secretaris fungeert voor huurders én bewoners als aanspreekpunt.

#### GEMEENTE HOLLANDS KROON

De gemeente Hollands Kroon is een belangrijke gesprekspartner voor Beter Wonen op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Gezamenlijk met de andere corporaties en de huurdersorganisaties worden meerjarige prestatieafspraken opgesteld. Op projectmatige basis wordt eveneens samengewerkt, bijvoorbeeld op het gebied van sociaal beheer of het bevorderen van de doorstroming.

#### WONINGSTICHTING ANNA PAULOWNA EN WOONCOMPAGNIE

Woningstichting Anna Paulowna is een kleine woningcorporatie met circa 1.400 woningen in de gemeente Hollands Kroon en Schagen. Beter Wonen en Woningstichting Anna Paulowna hebben in samenwerking een gezamenlijke backoffice voor financiën gevormd. Daarmee reduceren beide corporaties hun kwetsbaarheid door de relatief beperkte schaalgrootte.

Wooncompagnie is een grote woningcorporatie met circa 13.600 woningen in vier verschillende regio's. Wooncompagnie is onder andere werkzaam in de gemeente Hollands Kroon en coördineert de realisatie van de taakstelling huisvesting vergunninghouders namens de corporaties in de gemeente.



## WOONZORGGROEP SAMEN

Woonzorggroep samen is een zorginstelling die diverse woonmogelijkheden biedt voor mensen die niet meer thuis kunnen wonen vanwege een zorgvraag of aandoening. Dit doet zij vanuit haar locaties in de gemeente Schagen en Hollands Kroon. Op initiatief van Woonzorggroep Samen is er een regionaal samenwerkingsverband tot stand gekomen tussen woon-, zorg- en welzijnspartners om te werken aan de uitvoeringsagenda 'Van vergrijzing naar vernieuwing in de Kop van Noord-Holland 2030'.

## 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Beter Wonen een **7,9** op het Presteren volgens belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden goed tevreden over de prestaties op alle thema's van de prestatieafspraken met een gemiddelde van een 7,7. Er wordt met name goed gescoord op de communicatie met de corporatie en het thema 'huisvesten van specifieke doelgroepen en leefbaarheid'.

### DE PRESTATIES VAN DE CORPORATIE

#### THEMA 1: KWALITEIT EN DUURZAAMHEID VAN BESTAANDE WONINGEN

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,7.***

##### Huurders

Beter Wonen kan woningen nog beter isoleren. Om woningverbeteringen te realiseren mag Beter Wonen meer financiële middelen aanwenden. Er zijn nog veel woningen die verbeterd kunnen worden. Huurders geven door aan de huurdersvereniging dat hier behoefte aan is.

##### Gemeente

Beter Wonen heeft gedaan wat afgesproken is in de prestatieafspraken met betrekking tot het verduurzamen van woningen. Met het oog op de toekomst (CO<sub>2</sub>-neutraal in 2050) wordt de uitvoering van de aanpak uit de Transitievisie Warmte om woningen aardgas vrij te maken belangrijk. Gebouwen van het gas afhalen zal in samenwerking gebeuren met de corporaties in de regio, waaronder Beter Wonen.

##### Woonzorggroep

De zorgsector heeft met Green deal 3.0 ook een forse duurzaamheidsopgave en hierin zouden de Woonzorggroep en Beter Wonen samen, ook met de andere twee woningcorporaties, op kunnen trekken.

##### Woningcorporaties

Beter Wonen kan meer voorrang geven aan de verduurzaming van de woningportefeuille.

#### THEMA 2: BESCHIKBAARHEID EN BETAALBAARHEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,4.***

##### Huurders

Huurder geeft hier een lager cijfer. Beter Wonen doet haar best op het gebied van nieuwbouw, maar het verkrijgen van grondposities is een lastig verhaal. Er wordt al jaren bijna niet gebouwd. De gemeente belooft grond, maar vervolgens wordt er particulier gebouwd. Voor Beter Wonen is dit natuurlijk ook een lastig parket.

### Gemeente:

Nieuwbouw op Wieringen is erg lastig vanwege allerlei beperkingen die worden opgelegd vanuit voornamelijk de provincie. Dit uit zich in de cijfers nieuwbouw van de afgelopen jaren. Dat zegt echter niets over de inspanningen van Beter Wonen. Er wordt zeer actief gewerkt aan plannen voor mogelijke locaties en kansen. Als gemeente moeten de regels van de provincie worden gevolgd in het kader van het Bijzonder Provinciaal Landschap.

Bij een gebrek aan nieuwbouwlocaties dient gekeken te worden naar herstructurering of inbreiding. Het gevolg is wel dat er vaak minder woningen voor terug worden gebouwd, bijvoorbeeld door een bredere opzet van de woning.

### Woonzorggroep

Er is behoefte aan geclusterde ouderenwoningen, gelet op de vereenzaming en vergrijzing. De woonzorggroep kijkt graag samen met Beter Wonen naar het totale woningaanbod en in hoeverre hierin ruimte is voor de realisatie van geclusterde ouderenwoningen.

### Woningcorporaties

Het verkrijgen van grondposities op Wieringen is lastig. Er zijn weinig vacante locaties. In samenwerking met de gemeente proberen woningcorporaties hier invulling aan te geven, maar dat is gezien het Bijzonder Provinciaal Landschap lastig.

De woningen van Beter Wonen hebben een zeer goede prijs – kwaliteitsverhouding.

## THEMA3: HUISVESTING VAN SPECIFIEKE DOELGROEPEN EN LEEFBAARHEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 8,0.***

### Huurders

De gemeente heeft buurt- en wijkteams waar Beter Wonen mee samenwerkt teneinde de leefbaarheid te bevorderen. Deze teams zijn momenteel onvoldoende zichtbaar in de wijk.

### Gemeente

De spreiding van bijzondere doelgroepen en de draagkracht in de respectievelijke wijken is een belangrijk onderwerp. Beter Wonen probeert dit bij de gemeente onder de aandacht te brengen en te bespreken. Dit is lastig, er is geen directe oplossing. Deze gesprekken blijft de gemeente actief voeren. Bovendien is er in de 'nieuwe' prestatieafspraken ook aandacht besteed aan deze onderwerpen.

In het kader van leefbaarheid hebben medewerkers van Beter Wonen korte lijntjes met consultants van wijkteams van de gemeente. Op dit vlak is er goede samenwerking, bijvoorbeeld in het kader van vroegsignalering.

### Woningcorporaties

Beter Wonen heeft haar taakstelling huisvesting vergunninghouders opgepakt en gerealiseerd.

## DE RELATIE EN DIENSTVERLENING, NETWERKEN EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 8,4.***

In de schriftelijke enquêtes is aan de belanghebbenden gevraagd Beter Wonen in een aantal steekwoorden te typeren. Onderstaand plaatje laat zien dat de belanghebbenden Beter Wonen vooral als lokaal, betrouwbaar, betrokken en benaderbaar typeren.



### Huurders

De huurdersvereniging geeft aan dat de corporatie fantastisch werk levert daar waar het mogelijk is. Helaas is en blijkt nieuwbouw lastig, met name door gebrek aan grondposities vanuit de gemeente en het Bijzondere Provinciale Landschap. Beter Wonen heeft namelijk diverse mooie plannen voor nieuwbouw dan wel herstructurering op de plank liggen.

De huurdersvereniging fungeert als een soort klankbord voor de directeur bestuurder. Communicatie en samenwerking hierin gaan heel goed.

De huurdersvereniging haalt de wensen van de huurders informeel op, via face to face contact. Dit typeert het kleine karakter van het gebied en de corporatie.

### Gemeente

Het contact tussen gemeente en corporatie is goed. Er is vier keer per jaar contact over de prestatieafspraken en tussentijdse evaluatie ervan. Verder is er geregeld contact over projecten.

### Woonzorggroep

Woonzorggroep Samen en Beter Wonen horen gezamenlijk, mede met de andere relevante partijen in het gebied, de maatschappelijke opdracht voor voldoende en gemêleerd woningaanbod te realiseren. Onderdeel hiervan is dat iedereen ook over hun eigen schaduw moeten stappen voor het maatschappelijke belang.

### Woningcorporaties

Samenwerking met Beter Wonen verloopt goed en fijn. Beter Wonen is zeer betrokken als corporatie.

## DE INVLOED OP HET BELEID

***De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,9.***

### Huurders

De huurdersvereniging wordt op reguliere basis geïnformeerd over de voortgang van de beleidsdoelstellingen. Hierin is ruimte voor dialoog.

## Gemeente

Grote complimenten voor Beter Wonen. De gemeente wordt vroegtijdig betrokken bij projectplannen en gesprekken over locatie(keuze)s. Dit heeft Beter Wonen heel goed op orde.

## **2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden**

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Bouw meer woningen voor de jeugd.

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE GEMEENTE

- Houd vast aan wat jullie al jaren goed doen. Dat is de kracht van een kleine club. Deel ambities met de gemeente en vraag hoe zij daarbij kunnen helpen en faciliteren.

### VERBETERPUNTEN VOLGENS COLLEGA-CORPORATIES

- Wees niet te zuinig en benut investeringsmogelijkheden, bijvoorbeeld bij de verduurzaming van het woningbezit.

### VERBETERPUNTEN VOLGENS DE WOONZORGGROEP

- Gezamenlijk optrekken in maatschappelijke opdracht met betrekking tot woningaanbod, leefbaarheid, community care en duurzaamheid.

## **2.4 Mening van gemeente en huurders over kwaliteit en proces prestatieafspraken**

### Huurdersbelangenvereniging

De huurdersvereniging is aangehaakt bij het opstellen van de prestatieafspraken en doet dit vooral om te laten zien dat Beter Wonen het bestuurlijk goed voor elkaar heeft. De huurdersvereniging stelt zich vooral als luisterend oor op. Voor overleg over prestatieafspraken stuurt Beter Wonen de documenten door. In het overleg worden vervolgens puntsgewijs alle onderwerpen doorgenomen. Er worden afspraken gemaakt, maar de gemeente houdt zich niet altijd hieraan.

### Gemeente

De corporaties in de gemeente Hollands Kroon hebben zich ambitieus opgesteld en zijn met plannen gekomen. Er liggen dan ook mooie prestatieafspraken, waar nu opvolging aan gegeven moet worden. In de afgelopen jaren is de kwaliteit van de prestatieafspraken verbeterd. Waren afspraken eerst vooral inspanningsgericht, zijn ze nu veel concreter. Naar de toekomst toe wordt het belangrijk om samen met Beter Wonen te kijken naar een langetermijnstrategie met een vertaling van de ambities in samenwerking tussen gemeente en corporatie.

Vanuit de gemeente is er niet altijd even veel aandacht besteed aan (het proces rondom) de prestatieafspraken. Dit heeft geleid tot een ongestructureerd proces. Ook het nakomen van de onderlinge verplichtingen zoals afgesproken in de prestatieafspraken (wederkerigheid) is een aandachtspunt voor de gemeente.

<i>Tevredenheid van belanghebbenden</i>		<i>Huurders</i>	<i>Gemeente</i>	<i>Woonzorggroep</i>	<i>Collega corporaties</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
<b>2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties</b>						
2.1.1	Thema 1: Kwaliteit en duurzaamheid van bestaande woningen	7,4	8,4	8,2	6,9	7,7
2.1.2	Thema 2: Beschikbaarheid en betaalbaarheid	5,8	8,3	8,0	7,6	7,4
2.1.3	Thema 3: Huisvesting van specifieke doelgroepen en leefbaarheid	8,0	8,5	8,0	7,5	8,0
<b>Totaal tevredenheid over de prestaties</b>		<b>7,1</b>	<b>8,4</b>	<b>8,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van dienstverlening, netwerken en communicatie met de corporatie	7,9	9,0	8,4	8,2	8,4
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,9	8,6	7,6	7,6	7,9
<b>Eindcijfer</b>		<b>7,5</b>	<b>8,6</b>	<b>8,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>

Tabel 4: beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

### 3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie 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, passend bij de externe opgaven gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

#### 3.1 Beoordeling van de vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er twee pluspunten dient te worden toegekend vanwege:

Beter Wonen heeft haar vermogensvisie gekoppeld aan haar portefeuillestrategie en een financiële analyse opgesteld voor de lange termijn waarin de haalbaarheid wordt getoetst ten aanzien van haar ambitieuze investeringsprogramma.

Zowel op de vermogensinzet voor betaalbaarheid door huurmatiging als op doelmatigheid heeft Beter Wonen een top 10 notering gehaald in de Aedes Benchmark.

De visitatiecommissie geeft geen oordeel over de financiële continuïteit van de corporatie. Wel wordt er nagegaan of Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft, opmerkingen heeft gemaakt over de financiële continuïteit. Uit de oordeelsbrieven komt naar voren dat de externe toezichthouders geen interventies hebben uitgevoerd omtrent de financiële continuïteit en bescherming van het maatschappelijk vermogen.

Beoordelingscriteria	Norm	Realisatie 2018	Realisatie 2019	Realisatie 2020	Realisatie 2021
<b>Solvabiliteit</b>	20% > -	87%	87%	90%	92%
<b>ICR</b>	1,40 > -	5,5	4,3	20,4	14,1
<b>Loan to Value</b>	< 75%	20%	19%	20%	19%

Tabel 5: financiële ratio's 2018-2021

Beter Wonen voldoet ruimschoots aan de gestelde financiële normen en heeft in de afgelopen jaren zorgvuldig haar vermogen opgebouwd. De corporatie voert een terughoudend treasurybeleid en heeft een liquiditeitsbuffer om betalingsproblemen te voorkomen. In de periode 2023 tot en met 2029 voorziet de corporatie een dalende trend in de financiële ratio's als gevolg van sloop/ nieuwbouw van een aantal complexen en de acquisitie van een viertal projecten. Als gevolg van stijgende investeringen, neemt de leningenportefeuille de komende jaren toe en daarmee ook de rentelasten. Voor deze ingrepen behoeft de corporatie externe financiering.

In 2018 heeft Beter Wonen haar portefeuillestrategie en wensportefeuille herijkt. Hierin heeft zij een transitie –en investeringsprogramma opgenomen met betrekking tot de sloop/ nieuwbouw van

huurwoningen en verduurzaming van de sociale woningvoorraad. De financiële doorrekening is gedaan aan de hand van een investeringsanalyse. Het transitieprogramma heeft een doorlooperperiode van 10 jaar en is doorgerekend op basis van de financiële mogelijkheden van Beter Wonen. De financiële investeringsruimte wordt benut om onder andere doorlopend te investeren in duurzaamheid. De portefeuillestrategie en het treasurybeleid worden periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. In de portefeuillestrategie maakt Beter Wonen geld vrij om een deel van de bestaande niet-duurzame woningvoorraad te slopen en te vervangen met nieuwbouw. Beter Wonen beargumenteert dat er minder woningen worden teruggebouwd om enerzijds te voldoen aan de verwachte reductie op totaalniveau en anderzijds omdat de maatvoering tegenwoordig ruimer is dan voorheen. Daarnaast kiest Beter Wonen voor de verduurzaming van het bestaande bezit via enerzijds cyclische ingrepen, parallel aan planmatig onderhoud en anderzijds via gerichte complexgewijze maatregelen.

In 2019 heeft Beter Wonen zowel met lage bedrijfslasten als een laag huurprijsniveau (vermogensinzet voor betaalbaarheid door huurmatiging) een top 10-notering behaald in de landelijke Aedes benchmark. De visitatiecommissie vindt dit een bewonderenswaardige prestatie. In samenwerking met Woningstichting Anna Paulowna heeft Beter Wonen eind 2020 een gezamenlijke financiële backoffice georganiseerd. Hierdoor wordt een deel van de (financiële) kwetsbaarheid opgevangen.

De visitatiecommissie ziet dat de corporatie met een onderbouwde visie haar vermogen gedegen inzet of juist spaart om maatschappelijke prestaties te realiseren. Doelstellingen uit de portefeuillestrategie en de prestatieafspraken zijn behaald. Opschalen en versnellen van de verduurzaming is helaas niet gelukt doordat de corporatie er niet in is geslaagd om alle huurders te overtuigen van het nut van de voorgestelde verduurzamingsmaatregelen. Door hoge ambities en opgaven heeft Beter Wonen een uitdagende investeringsopgave in de komende jaren. De visitatiecommissie ziet echter een vastberaden corporatie met een gedegen financiële positie om de klus te klaren.

<i>Perspectief</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
<b>Presteren naar Vermogen</b>			
Vermogensinzet	8,0	100%	<b>8,0</b>

Tabel 6: beoordeling Presteren naar Vermogen

## 4 Governance van maatschappelijk presteren

Het perspectief Governance van maatschappelijk presteren bestaat uit drie onderdelen:

1. Strategievorming en sturing op prestaties.
2. Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen.
3. Externe legitimatie en verantwoording.

### 4.1 Beoordeling van de governance

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële- en risicochecks, dat doet immers de Aw. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiebesturing en strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk.

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.*

#### 4.1.1 Strategievorming

*De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0.*

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

Beter Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er één pluspunt dient te worden toegekend, vanwege:

Beter Wonen heeft een duidelijke strategie die aansluit op de externe opgaven in het werkgebied, met inachtneming van de positie van Beter Wonen. Doelstellingen worden concreetiseerd in uitvoeringsprogramma's.

Beter Wonen heeft zich in de afgelopen periode na de vorige visitatie goed ontwikkeld. In 2017 heeft Beter Wonen een bestuurlijke vernieuwing doorgevoerd. Met een nieuwe directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen is een nieuwe weg ingeslagen en een nieuw tijdperk ingeluid. Ook de strategie is onder de loep genomen. Het laatste ondernemingsplan dateerde inmiddels uit 2006. In 2018 heeft Beter Wonen haar koers herijkt en gesynchroniseerd aan het veranderde speelveld. Dit is gebeurd in nauwe samenwerking met haar belanghebbenden. Met haar nieuwe ondernemingsplan 2022: 'Focus op de kerntaken' geeft Beter Wonen richting aan haar activiteiten in de komende jaren. Het document is dynamisch en geeft ruimte om wendbaar en flexibel te zijn.

Vanuit een inventarisatie van de opgaven in het werkgebied, heeft Beter Wonen vijf strategische doelstellingen opgesteld. Beter Wonen heeft deze doelstellingen vervolgens nader uitgewerkt in uitvoeringsprogramma's, die antwoord geeft op 'hoe', 'wat' en 'wanneer'. Belangrijke randvoorwaarde voor de realisatie van de doelstellingen is een stabiele organisatie, zowel financieel als organisatorisch. De betreffende doelstellingen zijn waar mogelijk SMART geformuleerd.

In haar jaarverslag kijkt Beter Wonen terug op de strategische doelstellingen en in hoeverre deze zijn gerealiseerd. Daar waar nodig wordt extra uitleg gegeven over ontwikkelingen en kansen.



### 4.1.2 Sturing op prestaties

*De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 8,0.*

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen volgt van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Beter Wonen voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6 en krijgt twee pluspunten, vanwege:

Beter Wonen heeft een compleet en uitgebreid monitorings- en rapportagesysteem. Volkshuisvestelijke prestaties worden gemonitord en gekoppeld aan financiële parameters. Er wordt gewerkt met een voortgangsschema om doelstellingen en prestatieafspraken te monitoren. Bijsturing gebeurt indien noodzakelijk.

Beter Wonen gebruikt de tertaalrapportages niet alleen ter verantwoording, maar vooral als sturingsinstrument in de interne organisatie. Dit wordt zeer gewaardeerd merkt de visitatiecommissie in de gesprekken.

Beter Wonen maakt gebruik van tussentijdse rapportages (tertaalrapportages) waarin de directeur-bestuurder verantwoording aflegt aan de Raad van Commissarissen over de realisatie van de jaarbegroting, voortgang van de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte prestatieafspraken en overige relevante ontwikkelingen. De corporatie legt uit in hoeverre haar bedrijfsvoering bijdraagt aan het realiseren van de maatschappelijke prestaties. De tertaalrapportages bevatten ook een financiële paragraaf waarin onder meer de liquiditeitsplanning op maandbasis is opgenomen. Verder wordt aandacht besteed aan volkshuisvestelijke ontwikkelingen, governance, dienstverlening, voortgang van de onderhoudsplanning, projecten en bewaking van de budgetten.

De rapportages zijn voorzien van een monitoringssysteem in de vorm van een voortgangsschema op volkshuisvestelijke en bedrijfsmatige thema's met daarin alle activiteiten, voorzien van een tijdsindicatie en actiehouder(s). Eventuele vertragingen in de realisatie van activiteiten worden in de daarvoor bestemde hoofdstukken beschreven. Indien de corporatie moet bijsturen, worden (aanvullende) maatregelen opgesteld en toebedeeld aan een actiehouder.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de inhoud en vorm van de rapportages. De corporatie kan de tertaalrapportages goed gebruiken als instrument om voortgang te bewaken, te evalueren en monitoren en waar nodig bij te sturen. De commissie hoort in de gesprekken met de Raad van Commissarissen duidelijk terug dat de rapportages 'leven' binnen de corporatie en ook daadwerkelijk als sturingsinstrument wordt gebruikt. De commissie wil Beter Wonen meegeven de rapportages – al dan niet in beperkte vorm – ook in te zetten in de communicatie naar externe partijen in het netwerk zoals de gemeente. Hiermee kan een transparante bedrijfsvoering verder worden ontwikkeld.

## 4.2 Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen

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

*De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.*

De Raad van Commissarissen is actief betrokken bij het maatschappelijk presteren van Beter Wonen. Enerzijds door zich op te stellen als kritisch sparringspartner, en anderzijds door onder andere projectbezoeken.

De Raad van Commissarissen vervult een positief kritische rol binnen Woningbouwvereniging Beter Wonen. Dit doet zij op verschillende manieren. Zo houdt de Raad van Commissarissen onder andere toezicht op de uitvoering van het strategisch beleid, de maatschappelijke prestaties, financiële weerbaarheid en risicomanagement alsmede hoe Beter Wonen verankerd is in de samenleving.

De Raad van Commissarissen toets op diverse manieren het functioneren van de corporatie. Onder andere door het bespreken van de periodieke tertaalrapportages, maar ook door overleg met de Huurdersbelangenvereniging over beleidskeuzes gemaakt door de corporatie. Daarnaast laat de Raad van Commissarissen zich periodiek door de bestuurder informeren over beleid, actuele thema's en ontwikkelingen.

De Raad bespreekt diverse onderwerpen in haar vergaderingen waaronder het verloop van de samenwerking met collega-corporaties, de ontwikkeling van grondposities, het verwerven van nieuwe bouwlocaties en de verduurzaming van het woningbestand. In 2019 heeft de Raad van Commissarissen concrete afspraken gemaakt met de bestuurder met betrekking tot de inzet van het maatschappelijk vermogen. Dit is destijds vastgelegd in het nieuwe Strategische Portefeuilleplan en het Ondernemingsplan 2022.

Normaliter heeft de Raad van Commissarissen meerdere malen per jaar formeel en/of informeel contact met huurders. Enerzijds via de Algemene Ledenvergadering, anderzijds door het bezoeken van projecten in het werkgebied en praten met bewoners. Door de Coronacrisis zijn de Algemene Ledenvergaderingen helaas niet doorgegaan. Wel heeft de Raad van Commissarissen tijdens haar eigen vergaderingen stilgestaan bij de impact van de Corona-crisis op de organisatie én de huurders. Hieruit zijn geen verontrustende signalen gekomen.

Daarnaast is de Raad van Commissarissen voornemens om met diverse belanghebbenden in gesprek te gaan. Intern is dit goed gelukt met het management en de medewerkers, maar extern is dit de afgelopen visitatieperiode helaas mondjesmaat gebeurd vanwege de Coronacrisis. De Raad van Commissarissen geeft hierbij namelijk de voorkeur aan fysieke bijeenkomsten. Deze zijn zodoende verplaatst naar 2022.

## 4.3 De beoordeling over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Openbare Verantwoording met gemiddelde van een 7,0.*

### 4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 7,0.*

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe, vanwege:

Beter Wonen heeft mooie stappen gezet op het gebied van belanghebbendenmanagement en dit vastgelegd in haar belanghebbendenbeleid. Belanghebbenden worden betrokken bij de beleidsvorming van de corporatie. Beter Wonen zoekt bovendien gevraagd en ongevraagd contact met haar huurders.

Beter Wonen heeft goed contact met haar belanghebbenden. Begin 2019 is het nieuwe Ondernemingsplan vastgesteld. Belanghebbenden zijn hier in sessies bij betrokken geweest.

Uit de aandachtspunten van de vorige visitatie kwam naar voren dat Beter Wonen zichtbaarder mag zijn in haar netwerk en vaker contact mag hebben met bewoners en leden van de vereniging. De visitatiecommissie ziet mooie progressie op dit vlak. Beter Wonen heeft haar missie herijkt in het Ondernemingsplan en heeft actief de zichtbaarheid vergroot, zowel offline als online. Eveneens is er initiatief genomen om contact te leggen met bewoners, zowel gevraagd als ongevraagd. Helaas is dit door Corona niet altijd gelukt.

De huurdersvereniging fungeert als een klankbord. Eventuele wensen van bewoners worden informeel opgehaald, voornamelijk door spontaan contact op straat. De huurdersvereniging bespreekt dit met de directeur-bestuurder. Het is vooral het 'ons kent ons' gevoel. Het verheugt de visitatiecommissie dat contact en betrokkenheid transparant en laagdrempelig verloopt.

Beter Wonen heeft haar belanghebbendenbeleid vastgelegd. Deze bestaat uit drie stappen:

- De directeur-bestuurder onderhoudt (periodiek) contact met belanghebbenden. Indien tijdens deze contacten afspraken worden gemaakt, dan worden deze vastgelegd.
- Beter Wonen versterkt aan belanghebbenden informatie over onderwerpen van beleid, beheer en planontwikkeling die voor de betreffende belanghebbende van belang kan zijn.
- De directeur-bestuurder bekijkt periodiek of de corporatie met alle relevante belanghebbenden in gesprek is.

### 4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 7,0.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie één pluspunt toe:

Beter Wonen communiceert op actieve wijze over haar volkshuisvestelijke prestaties. Hiervoor worden online en offline kanalen gebruikt.

Beter Wonen legt openbaar verantwoording af. Hiervoor gebruikt de corporatie diverse communicatiekanalen. Ook sociale media wordt gebruikt voor actieve publiciteitsuitingen. Daarnaast wordt er jaarlijks een huurdersmagazine/ relatiemagazine uitgebracht.

In de jaarverslagen legt de corporatie verantwoording af over haar maatschappelijke prestaties en doet zij verslag over de vorderingen van doelstellingen uit het Ondernemingsplan. Deze zijn publiekelijk toegankelijk.

Beter Wonen versterkt aan belanghebbenden informatie over onderwerpen van beleid, beheer en planontwikkeling die voor betreffende belanghebbende van belang kan zijn.

<i>Perspectief</i>	<i>Beoordeling volgens meetschaal</i>		<i>Gemiddeld cijfer</i>	<i>Weging</i>	<i>Eindcijfer per perspectief</i>
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,5	33%	<b>7,2</b>
	Prestatiesturing	8,0			
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen			7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

Tabel 7: beoordeling Governance



## Deel 3 Bijlage

## **Bijlage 1: Geïnterviewde en/of geënquêteerde belanghebbenden**

### **Directeur bestuurder**

- Maurice Dirks

### **Raad van Commissarissen**

- Aad Leek, voorzitter
- Diana van der Kraats
- Michiel Heerkens

### **Managementteam**

- Ferry van Dijk
- Eric Scholten

### **Vertegenwoordiging personeel**

- Chantal Bermon

### **Buitendienst - onderhoudsopzichter**

- Ruud Peters

### **Gemeente Hollands Kroon**

- Mark Versteeg
- Bas Feijen

### **Huurdersbelangenvereniging**

- Mart Haaksma

### **Collega-corporatie**

- Ben Broxterman, Woningstichting Anna Paulowna
- Stefan van Schaik, Wooncompagnie

### **Woonzorggroep Samen**

- Caroline Beentjes

## Bijlage 2: Position paper

Wieringen, 23 september 2022

Woningbouwvereniging Beter Wonen is opgericht in 1931 als antwoord op de groeiende behoefte aan goede en betaalbare woonruimte. Anno 2022 zetten we ons in essentie nog steeds in voor voldoende, kwalitatief goede én betaalbare woningen. Ons werkgebied beslaat feitelijk de gehele gemeente Hollands Kroon, maar in de praktijk heeft dat zich tot op heden beperkt tot Wieringen. In z'n totaliteit exploiteren wij een kleine 1.100 verhuureenheden, voornamelijk sociale huurwoningen verspreid over Wieringen. Hoewel we in omvang dus niet zo groot zijn, is Beter Wonen wel de enige woningcorporatie die actief is op Wieringen: dus alles wat we doen of nalaten te doen heeft linksom of rechtsom impact op de lokale gemeenschap.

In de visitatieperiode zijn we ook echt actief geworden: na een decennium als beherende corporatie hebben we de omslag gemaakt naar investierend: onder andere door uitvoering te geven aan de veranderopgave (transitie van gedateerde eengezinswoningen naar meer levensloopbestendige woningen). Volgens de inzichten van enkele jaren geleden konden we op termijn toe met een kleinere voorraad sociale huurwoningen en was het onze grootste opgave om de woningvoorraad geschikt te maken voor de huisvesting van de 'grijze golf'. In de vroege jaren '90 kreeg ik op de middelbare school al les over de babyboomers en sinds dat ik ben begonnen met werken in de volkshuisvesting aan het begin van deze eeuw, wordt er al veel gezegd en geschreven over de vergrijzing en dan met name in de context van de consequenties voor het wonen. De komende jaren gaat dat zich voltrekken in de praktijk. En in de regio Noord-Holland Noord is de vergrijzing nog eens bovengemiddeld. In de visitatieperiode is op initiatief van Woonzorggroep Samen een regionaal samenwerkingsverband tot stand gekomen tussen de woon-, zorg- en welzijnspartners om in gezamenlijkheid te werken aan de uitvoeringsagenda 'Van vergrijzing naar vernieuwing in de Kop van Noord-Holland 2030'.

In de tussentijd is de lokale woningmarkt - onder invloed van meerdere factoren - omgeslagen van redelijk ontspannen naar redelijk gespannen met een oplopende vraagdruk. Als antwoord daarop hebben we onze portefeuillestrategie aangepast van een gelijkblijvende voorraad naar een gewenste uitbreiding van 5%.

Met betrokkenheid van onze belanghebbenden is in 2018 het nieuwe Ondernemingsplan: Focus op de kerntaken tot stand gekomen. Geen brede taakopvatting, maar juist een focus op de kerntaken zoals de titel al doet vermoeden. En met een nieuwe missie: mensen een thuis bieden! We hebben ervoor gekozen om het ondernemingsplan zo eenvoudig mogelijk te houden, in begrijpelijke taal en met duidelijke doelen en acties. De volgende vijf kerndoelen staan voor ons centraal:

- #1 betaalbare woningen;
- #2 voldoende woningen;
- #3 kwalitatief goede woningen;
- #4 leefbare buurten;
- #5 tevreden huurders.

In de factsheet (bijlage) worden de highlights van onze prestaties in de visitatieperiode weergegeven.

De volkshuisvestelijke prestatieafspraken zijn een instrument waarmee de gemeente ambities uit het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid kan realiseren en een steeds belangrijker middel om de samenwerking tussen de gemeente, de woningcorporaties en de huurders(vertegenwoordiging) vorm te geven. Na een intensief traject in 2016, zijn de prestatieafspraken begin 2017 ondertekend met een looptijd tot en met 2021. De voornaamste thema's waren: samenwerking, sociale voorraad, duurzaamheid, wonen en zorg, leefbaarheid en bijzondere doelgroepen. Jaarlijks worden de afspraken in overleg met de gemeente, de huurdersorganisatie en Beter Wonen geactualiseerd als jaarschijf van de kaderafspraken. Dat actualiseren is telkens gelukt door de betrokkenheid en met een constructieve houding van de partijen. Alle afspraken (waarbij Beter Wonen initiatiefnemer was) zijn gehaald. Wel leek het alsof we met elkaar vooral de neiging hadden om op te gaan in het doorlopen van de (verplichte) cyclus, waarbij de nadruk vooral lag op het actualiseren van concrete activiteiten voor het aankomende jaar en minder over de doelen en ambities op de langere termijn in het licht van het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. In het ideale plaatje zijn de afspraken wat mij betreft dan ook niet een limitatief lijstje, maar vooral gezamenlijke acties die bijdragen aan de gezamenlijke doelen en met een zekere mate van wederkerigheid.

In het verlengde van de nieuwe Woonvisie van de gemeente Hollands Kroon zijn de nieuwe prestatieafspraken voor de periode 2022-2026 eind 2021 formeel vastgesteld. De totstandkoming daarvan is al een stuk soepeler verlopen en inhoudelijk zijn de afspraken van een betere kwaliteit.

Met ons team van 12 collega's wordt dagelijks gewerkt aan het volbrengen van de prestatieafspraken en ambities. De afgelopen jaren hebben we daar al mooie resultaten mee geboekt: bijvoorbeeld in de vorm van de energieneutrale nieuwbouw en verduurzamingsprojecten, maar ook op het gebied van betaalbaarheid door al een aantal jaar op rij een prominente plek in de landelijke top 10 van laagste huurprijzen in te nemen. De afgelopen periode hebben we ook ingezet op het professionaliseren van onze compacte werkorganisatie en de collega's klaar te stomen voor de toekomst. Dit heeft geleid tot de nodige wisselingen in de formatie: anno 2022 is er een 50/50 verhouding tussen collega's met een langer dienstband en nieuwe collega's met een frisse blik (de helft van de formatie is momenteel korter dan 2 jaar in dienst). In de visitatieperiode was onze bestaande formatie min of meer leidend (zoveel mogelijk werkzaamheden verrichten met de formatie). Om te kunnen voldoen aan het verhoogde ambitieniveau en de gewenste kwaliteit van de dienstverlening hebben we in 2021 gekozen voor een andere benadering door onze doelen centraal te stellen en vervolgens te bepalen op welke manier we daar het beste invulling aan kunnen geven. Naar de toekomst toe zal het voortdurend een kwestie zijn van het vinden van de juiste balans tussen de bedrijfslasten (overhead van de werkorganisatie) en een werkorganisatie die voldoende toegerust is qua samenstelling en capaciteiten om de opgaven te volbrengen.

In het verleden hebben de leden van de woningbouwvereniging hun nadrukkelijke voorkeur uitgesproken voor een zelfstandig voortbestaan in verenigingsverband. Los van de rechtsvorm heeft onze relatief beperkte schaalgrootte zeker voordelen, maar brengt het onlosmakelijk ook een bepaalde kwetsbaarheid met zich mee. Door de collegiale samenwerking met Woningstichting Anna Paulowna hebben we een deel van die kwetsbaarheid enigszins beperkt door een gezamenlijk backoffice financiën te vormen. Verder zijn er met vier collega-corporaties uit regio in de afgelopen



jaren verschillende samenwerkingsverbanden tot stand gekomen. De samenwerking met de collega-corporaties in de gemeente is plezierig en buitengewoon constructief.

Samenvattend hebben we in de visitatieperiode de nodige voortuitgang geboekt: er is opvolging gegeven aan de verbeterpunten uit de vorige visitatie, de gemaakte prestatieafspraken zijn volbracht, de doelen uit het ondernemingsplan zijn grotendeels behaald en tegelijkertijd is de huurderstevredenheid op peil gebleven. En dat terwijl de omstandigheden gedurende het coronatijdperk verre van ideaal waren.

Toch is de afgelopen jaren niet alles gelukt:

1. Versnelling duurzaamheidsmaatregelen: hoewel de voortgang van duurzaamheidsmaatregelen qua aantal woningen op zichzelf volgens planning is verlopen zijn we er tot op heden nog niet is geslaagd om de gewenste versnelling te bewerkstelligen. De actualiteit van de huidige energiekosten voor een gemiddeld huishouden en de dreigende energiearmoede die veel mensen in potentie boven het hoofd hangt heeft de urgentie alleen maar vergroot.
2. Huurdersorganisatie: het is nog niet gelukt om de huurdersorganisatie nieuw leven in te blazen. Sinds 2018 houdt de secretaris de HBV nog in de lucht en is het ondanks allerlei verwoede pogingen niet gelukt om nieuwe bestuursleden te vinden. De secretaris kan leunen op ruime ervaring en is goed ingewijd in de lokale situatie. Ondanks de 'demissionaire status' is er regelmatig (informeel) overleg over allerlei actualiteiten en heeft de HBV een belangrijke bijdrage geleverd bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Het is de vraag of deze vorm van participatie nog wel toekomst heeft. Bij wijze van proef zijn we recentelijk gestart met een klantenpanel bestaande uit huurders en woningzoekenden die we periodiek raadplegen.

Al met al kijk ik met tevredenheid en trots terug op de prestaties die de afgelopen jaren zijn geleverd en de ontwikkeling die is doorgemaakt!

Maurice Dirks, Directeur-bestuurder

## **Bijlage 3: Bronnenlijst**

### **Algemeen**

- Positionpaper
- Factsheet

### **Presteren naar opgaven en ambities**

- Jaarplannen en begrotingen
- Woonvisie van de gemeente Hollands Kroon
- Jaarverslagen 2018, 2019, 2020 en 2021 met volkshuisvestingsverslagen
- Ondernemingsplan
- Portefeuillestrategie

### **Presteren volgens belanghebbenden**

- Diverse zienswijzen van gemeente en Huurdersbelangenvereniging
- Verslagen van overleg met de Huurdersbelangenvereniging

### **Presteren naar vermogen**

- De oordeelsbrieven van Autoriteit woningcorporaties
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen 2018, 2019, 2020 en 2021 en jaarverslag
- Tertaalrapportages
- (Meerjaren-)begrotingen

### **Governance**

- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Documenten over toezicht
- Notulen vergaderingen Raad van Commissarissen
- Notulen algemene ledenvergaderingen

## Bijlage 4: De meetschaal

### Rapportcijfers

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling.

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

### Referentiekader voor plus- en minpunten

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

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

#### PLUSPUNTEN

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

#### MINPUNTEN

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming van criteria is niet limitatief en de criteria hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

## **Bijlage 5: De vier perspectieven toegelicht**

### **Presteren naar Opgaven en Ambities**

#### **Presteren naar Opgaven**

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De opgaven zijn in ieder geval relevant als ze door de bestuurder als zodanig zijn benoemd in het position paper en/of voortkomen uit de regionale/landelijke afspraken en/of genoemd staan bij de rijksprioriteiten.

De prestaties worden geordend naar de prestatievelden of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn verwoord en eventueel aangevuld met die uit het ondernemingsplan.

#### **Ambities**

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

### **Presteren volgens belanghebbenden**

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. Belanghebbenden (huurders, gemeenten) en overige belanghebbenden zoals zorgorganisaties geven rapportcijfers (met daarbij een toelichting) voor de mate waarin zij tevreden zijn over de:

- Maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- Relatie en de wijze van communicatie met de corporatie,
- Mate van invloed op het beleid.

Daarnaast geven huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken (in woorden, niet in cijfers). De commissie vraagt tot slot alle belanghebbenden op welke punten de corporatie kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen (lijst met verbeterpunten). De commissie vat alle beoordelingen (dus rapportcijfers én toelichtingen) samen in het visitatierapport.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt de indeling en terminologie van de prestatieafspraken gehanteerd, net als bij Presteren naar Opgaven zodat deze voor de belanghebbenden herkenbaar zijn.

### **Presteren naar Vermogen**

De visitatiecommissie beoordeelt 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 haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie beoordeelt niet de financiële continuïteit of doelmatigheid, maar kijkt naar visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, om te kunnen oordelen hoe goed en gemotiveerd de

corporatie haar vermogen maatschappelijk benut, mede in relatie tot de externe opgaven en lokale context.

## Governance van maatschappelijk presteren

Bij Governance ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. Daarnaast is er sprake van ontdebbling: de punten die de Aw (Autoriteit woningcorporaties) sinds 2015 toetst (zoals samenstelling raad van commissarissen, zelfevaluatie) en de toets op de Governancecode worden niet meer door de visitatiecommissie beoordeeld. De commissie vormt zich een oordeel over:

- De strategievorming en prestatiebesturing van de maatschappelijke prestaties,
- De maatschappelijke rol van de raad van commissarissen,
- De externe legitimatie en verantwoording.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



## Bijlage 6: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



**Mr. ing. R.W.M. (Ingrid) Den Teuling**

Ingrid Den Teuling heeft Bouwtechnische Bedrijfskunde gestudeerd aan de Avans Hogeschool in Tilburg en Fiscaal Recht aan de Universiteit van Tilburg. Met deze kennis is zij werkzaam geweest binnen de projectontwikkeling, de advieswereld en heeft zij een aantal verantwoordelijke managementfuncties vervuld in de gezondheidszorg. In de projectontwikkeling is zij verantwoordelijk geweest voor grote complexe ontwikkelingen als de stationslocatie in Breda, dit omvatte het centraal station en de gebiedsontwikkeling van de woningen, het belastingkantoor en de rechtbank. De advieswerkzaamheden hadden met name betrekking op strategische en financiële vraagstukken binnen zorginstellingen en woningcorporaties. In de gezondheidszorg is zij verantwoordelijk geweest voor de ontwikkeling van o.a. een audiologisch centrum, twee dependances voor een oncologisch instituut en als concern adviseur vastgoed verantwoordelijk bij een grote VVT instelling voor de totale vastgoedportefeuille. In januari 2021 is zij begonnen als senior adviseur bij Aestate.

Vanuit de ervaring als toezichthouder bij drie woningcorporaties is zij bekend met visitaties en het belang dat hieraan gehecht moet worden om als organisatie verantwoordelijkheid te willen afleggen. Het continue meten en verbeteren van de prestaties geeft inzicht in de sterke en minder sterke kanten van de organisatie, zodat deze verbeterd kunnen worden en in lijn gebracht met de doelstellingen van de corporatie.

Ingrid is analytisch, resultaatgericht en wil graag in teamverband de resultaten behalen. De opleiding mediation heeft haar geleerd actiever te kunnen luisteren naar de belangen van alle partijen, deze beter te verhelderen en bij onduidelijkheden door te vragen, zodat een objectief oordeel gegeven kan worden met betrekking tot de maatschappelijke prestaties en het functioneren van de organisatie.

Uitgevoerde visitaties:

- Woonstichting de Marken te Schalkhaar
- Woningbouwvereniging Gelderland te Arnhem
- Stichting deltaWonen te Zwolle



## **F. (Ferrie) van Eersel MSc.**

Ferrie van Eersel studeerde Geografie, Planologie & Milieu aan de Radboud Universiteit. Hij heeft een dubbele master afgerond in 'Economic Geography' en 'Planning, Land and Real Estate Development'. Tijdens zijn studie is Ferrie veelal bezig geweest met het bestuderen van het handelen van de mens en effecten daarvan op de (bebouwde) omgeving. Het gaat hier onder andere om het analyseren van stedelijke ontwikkelingen en de energietransitie, maar ook visievorming op gebiedsniveau. Met zijn opleiding op zak is Ferrie in 2019 gestart als vastgoed- en huisvestingsadviseur bij Aestate. Hij werkt voor publieke partijen als de politie, gezondheidsorganisaties en gemeenten. Projecten richten zich onder andere op het opstellen van huisvestingsplannen -en strategieën en duurzaamheidsvisies.

Ferrie heeft in de afgelopen twee jaar als secretaris verschillende visitaties – van kleine en grote corporaties – uitgevoerd. Met zijn ervaring en kennis van de visitatiemethodiek kan Ferrie een gedegen en adequaat rapport schrijven. Hierin kan hij goed de dynamiek van de organisatie alsmede de dynamiek in het lokale netwerk duiden. Ferrie vindt het daarbij belangrijk om te schrijven vanuit het uitgangspunt dat het rapport maatschappelijke meerwaarde heeft voor de corporatie en handvatten biedt voor de volgende visitatieperiode. Met de visitatie hoopt Ferrie een bijdrage te leveren aan het realiseren van de ambities van de woningcorporatie.

Ferrie was 2e secretaris in de volgende uitgevoerde visitaties:

- Woonstichting WormerWonen te Wormer
- Stichting Uithuizer Woningbouw te Uithuizen
- Woningcorporatie Kleurrijk Wonen te Tiel
- Woningcorporatie Harmonisch Wonen te Lelystad
- Stichting Bo-Ex '91 te Utrecht
- Wassenaarsche Bouwstichting te Wassenaar
- Woonstichting de Marken te Schalkhaar

Ferrie was secretaris in de volgende uitgevoerde visitaties:

- Woonstichting Valburg te Zetten
- Stichting deltaWonen te Zwolle



### **Drs. A.A. (Guus) Verduijn**

Guus Verduijn heeft planologie (1975) en sociologie (1976) gestudeerd aan de Universiteit van Utrecht. Na zijn afstuderen heeft hij eerst anderhalf jaar als staflid aan het instituut voor planologie van diezelfde universiteit gewerkt. Daarna heeft hij ruim acht jaar gewerkt bij de Rijksplanologische dienst en was hij tevens politiek actief als adviseur van wethouders volkshuisvesting en stadsvernieuwing van gemeenten met meer dan honderdduizend inwoners. In deze beide hoedanigheden heeft hij mede vormgegeven aan het landelijk strategisch beleid op het gebied van de ruimtelijke ordening en de stadsvernieuwing.

Daarna is Guus overgestapt naar de gemeente Utrecht waar hij het gemeentelijk beleid heeft mogen voorbereiden en uitvoeren op het gebied van de stadsvernieuwing, de stadsuitbreiding met Leidsche Rijn, de reconstructie van het stationsgebied en het grond- en vastgoedbeleid. Ook is er onder zijn leiding samen met de Utrechtse woningcorporaties een strategische overeenkomst gesloten over de aanpak van de naoorlogse wijken. Hij was binnen de gemeente onder meer directeur van vier gemeentelijke diensten. De laatste tien jaar van zijn arbeidzame leven is Guus directeur en bestuurder van een landelijke woningcorporatie geweest.

Naast zijn betaalde werk heeft hij ook altijd vrijwilligerswerk verricht op het terrein van cultuur, sport en zorg.

Momenteel is Guus met pensioen en is hij onder meer toezichthouder bij een drietal organisaties, adviseur bij een aantal burgerinitiatieven voor zorgopvang, lid van een beleggingscommissie van een fonds in zorgvastgoed, penningmeester van een fonds voor wetenschappelijk psychiatrisch onderzoek en voorzitter van een opleiding voor topsporters.

Guus heeft een ruime en langdurige ervaring op het gebied van volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en ontwikkeling en beheer van (zorg)vastgoed. Hij is deskundig, analytisch en zowel strategisch als verander technisch sterk. Hij heeft zowel oog voor resultaten als sociale verhoudingen binnen organisaties. Ook kent hij als geen ander het speelveld waarbinnen corporatie moeten bewegen. Als visitor kan hij op al deze terreinen inzicht geven wat er al bereikt is en waar verbetermogelijkheden liggen.

Uitgevoerde visitaties:

- Woonstichting de Marken te Schalkhaar
- Woningbouwvereniging Valburg te Zetten



#### **A. Onafhankelijkheidsverklaring bureau**

Procorp verklaart hierbij de visitatie van Beter Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Procorp heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Procorp geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Procorp geen enkele zakelijke relatie met Beter Wonen hebben.

*Utrecht*

*25-05-2022*

*Daniël Koningen, voorzitter*

#### **B. Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren**

Ingrid ten Teuling verklaart hierbij de visitatie van Beter Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Ingrid ten Teuling heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ingrid ten Teuling geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ingrid ten Teuling geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Beter Wonen.

*Utrecht*

*25-05-2022*

*Ingrid ten Teuling, voorzitter*

Ferrie van Eersel verklaart hierbij de visitatie van Beter Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Ferrie van Eersel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ferrie van Eersel geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ferrie van Eersel geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Beter Wonen.

*Utrecht*

*25-05-2022*

*Ferrie van Eersel, secretaris*

Guus Verduijn verklaart hierbij de visitatie van Beter Wonen in 2021 in volledige onafhankelijkheid te zullen uitvoeren. Guus Verduijn heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Guus Verduijn geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Guus Verduijn geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Beter Wonen.

*Utrecht*

*25-05-2022*

*Guus Verduijn, secretaris*