

Visitatierapport

Noordwijkse Woningstichting



1 augustus 2018

Cognitum

Kruisdijk 2

3291 LH Strijen

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Jan Haagsma, visitor

Evelien van Kranenburg-Haagsma, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningbouwcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Noordwijkse Woningstichting over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	7
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT diagram	12
2 Stichting Noordwijkse Woningstichting	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	15
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
3.1 Beoordelingskader	16
3.2 Opgaven in het werkgebied van Noordwijkse Woningstichting	16
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Beoordeling prestaties	17
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 De reputatie van de Noordwijkse Woningstichting	30
4.5 Waardering van het tripartite overleg	31
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	32
5 Presteren naar Vermogen	33
5.1 Beoordelingskader	33
5.2 Relevante ontwikkelingen	33
5.3 Financiële continuïteit	33
5.4 Doelmatigheid	34
5.5 Vermogensinzet	35
5.6 Bewonder- en verwonderpunten	36
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	36

6	Governance	37
6.1	Beoordelingskader	37
6.2	Relevante ontwikkelingen	37
6.3	Besturing	37
6.4	Intern toezicht	39
6.5	Externe legitimering en verantwoording	43
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	44
6.7	Totale beoordeling Governance	44
7	Bijlagen	45
	Position paper	46
	Factsheet maatschappelijke prestaties	52
	Reputatie Quotiënt Model Noordwijkse Woningstichting	62
	Waardering netwerk Noordwijkse Woningstichting	63
	Overzicht geïnterviewde personen	64
	Korte cv's visitatoren	66
	Onafhankelijkheidsverklaringen	67
	Meetschaal	69
	Werkwijze visitatiecommissie	72
	Bronnenoverzicht	74
	Prestatiemonitor	78

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De visitatiecommissie beoordeelde de Noordwijkse Woningstichting in 2014 met een gemiddeld cijfer van 6,8. Dat wil zeggen een beoordeling tussen voldoende en ruim voldoende. Het presteren naar het oordeel van belanghebbenden scoorde met een 5,6 onvoldoende. Dit punt is serieus opgepakt, zowel inhoudelijk op de thema's waar de cijfers laag waren, als op de relatie. De komst van de nieuwe bestuurder heeft daar nog een extra impuls aan gegeven.

De visitatiecommissie deed een drietal aanbevelingen:

1. Betrek de belangrijkste belanghebbenden actief bij het ontwikkelen van beleid van de corporatie en communiceer daar over. Kom tot gedragen doelen.
2. Zorg voor adequate kennis en ervaring met projectontwikkelingsactiviteiten en aanverwante technische expertise bij de ontwikkeling van kleinere woningen.
3. Maak in de prestatieafspraken met de gemeente Noordwijk ruimte om nieuw beleid adequaat in te bedden op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

Ad 1. Betrek belanghebbenden bij het ontwikkelen van beleid

De Noordwijkse Woningstichting heeft de afgelopen jaren nadrukkelijk geïnvesteerd in de relatie met en de betrokkenheid van belanghebbenden. Naast specifieke afspraken of bijeenkomsten over inhoudelijke thema's (bestuurlijk en ambtelijk), is er maandelijks een overleg met de voorzitter en een keer per kwartaal met het voltallig bestuur van de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk (SHN). Eens per jaar heeft de voltallige RvC overleg met het bestuur van de SHN. Daarnaast is er een of twee keer per jaar overleg tussen de SHN en de huurderscommissarissen.

Met de gemeente is er een maandelijks bestuurlijk overleg met de wethouders Wonen en RO en twee keer per jaar een overleg tussen het college van B&W en de RvC. Verder is er maandelijks een ambtelijk overleg in het Aanjaagteam Nieuwbouw en is er recent een Werkgroep Duurzaamheid ingesteld.

De gemeente en de Stichting Huurdersbelangen worden nadrukkelijk betrokken bij het opstellen van beleid. Onder andere voor het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB en het huurbeleid zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd. Om de voortgang van de prestatieafspraken te monitoren is er een tweemaandelijks driehoeksoverleg met de gemeente Noordwijk en de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk.

Met andere belanghebbenden van de Noordwijkse Woningstichting wordt, naast de contacten vanuit het dagelijks werk, tweemaal per jaar op bestuurlijk niveau overleg gevoerd. Door de directeur-bestuurder en de manager Wonen worden jaarlijks gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van vrijwel alle raadsfracties uit de Noordwijkse gemeenteraad.

Daarnaast heeft de Noordwijkse Woningstichting geïnvesteerd in de communicatie met haar huurders. Naast het eigen bewonersblad dat tweemaal per jaar wordt uitgegeven, publiceren ze reportages in het magazine Leef! van Welzijn Noordwijk (4 x per jaar) en het plaatselijke huis-aan-huisblad De Noordwijker (om de maand twee pagina's waarop het beleid wordt toegelicht). Verder zijn ze actief op social media (met name Facebook), doen ze mee aan de jaarlijkse Dag van het Huren (dit jaar met een laagdrempelige Bouwmarkt in een tent) en hebben ze een actieve rol tijdens de Algemene Ledenvergadering van de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk.

Rond nieuwbouwprojecten en andere actuele ontwikkelingen worden (digitale) nieuwsbrieven verspreid onder omwonenden en belangstellenden.

Ad 2. Zorg voor adequate kennis en ervaring met projectontwikkelingsactiviteiten

Omdat de Noordwijkse Woningstichting de afgelopen periode vrijwel geen nieuwbouw heeft opgeleverd, had de tweede aanbeveling van de visitatiecommissie minder urgentie. Waar nodig is kennis ingehuurd. Nu er weer volop bouwactiviteiten in de planning staan, zijn twee projectleiders met veel kennis en ervaring bij de Noordwijkse Woningstichting werkzaam. Daarnaast is ruim aandacht gegeven aan de sturing en beheersing van projecten door de instelling van een projectencommissie en de aanscherping van project control.

Ad 3. Maak in de prestatieafspraken ruimte om nieuw beleid adequaat in te bedden.

De cyclus van de prestatieafspraken is, mede op basis van de Woningwet, verder uitgewerkt. Samen met de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk en de gemeente Noordwijk worden jaarlijks afspraken uitgewerkt waarbij alle partijen volwaardig aan tafel zitten. Er is periodiek overleg om de voortgang van gemaakte prestatieafspraken via een voortgangsrapportage te monitoren. Door een brede afvaardiging vanuit alle partijen is geborgd dat de afspraken zijn ingebed op alle niveaus.

1.2 Recensie

Een grote verandering na de bestuurswisseling

Uit alle gesprekken die de visitatiecommissie gevoerd heeft met zowel medewerkers, bestuur, MT en RvC als de gesprekken met de belangrijkste externe stakeholders als gemeente Noordwijk en de Stichting Huurdersbelangen komt het beeld naar voren dat er gedurende de visitatieperiode eigenlijk sprake was/is van 2 corporaties. Tot begin 2016 was er een beeld van een woningcorporatie die naar buiten haast onzichtbaar was. Financieel en qua governance was de zaak op orde. In de vorige visitatie werd op beide onderdelen een 7 gescoord. Maar waar het om investeren ging, leek niets dan wel beperkt te kunnen. De gemeente was zelfs bereid om een andere corporatie te vragen om te investeren. Met de komst van de nieuwe bestuurder veranderde dat beeld begin 2016. Met die verandering werd ook een extra impuls gegeven aan de opvolging van de aanbevelingen uit de laatste visitatie van 2014. De belangrijkste belanghebbenden dienden actief te worden betrokken. Er moest adequate kennis en ervaring over projectontwikkelingsactiviteiten worden binnen gehaald en het nieuwe beleid diende in de prestatieafspraken te worden ingebed. Dat is in de resultaten te zien. De Noordwijkse woningstichting bouwt actief en heeft met de gemeente vergaande afspraken voor de nieuwbouw op verschillende locaties in de komende jaren. Zowel gemeente, huurdersorganisatie als diverse andere maatschappelijk partijen geven aan dat ze actief betrokken zijn en worden bij de activiteiten van de Noordwijkse woningstichting. En tenslotte wordt actief de samenwerking gezocht met collega corporatie Padua uit Noordwijkerhout. En dat alles is bovendien fraai vormgegeven in een helder en verantwoord communicatiebeleid. De Noordwijkse woningstichting is weer zichtbaar in de lokale samenleving. Dat is een mooi resultaat in de ogen van de visitatiecommissie.

Grote volkshuisvestelijke opgave

Hoewel in het vorige visitatierapport geconstateerd werd dat de volkshuisvestelijke opgave in Noordwijk gering was, wordt daar door gemeente, de Stichting Huurdersbelangen en de Noordwijkse woningstichting thans anders over gedacht. Tot en met 2030 wordt ruimte gezien voor 1000 nieuwe

sociale huurwoningen, waarvan er tot en met 2026 600 gerealiseerd moeten worden. Het aandeel van ca. 19% sociale woningbouw in Noordwijk moet in de ogen van alle direct betrokkenen omhoog, een verandering van opvatting met name bij de gemeente ten opzichte van de vorige visitatie. Maar niet alleen de beschikbaarheid is een thema op de agenda. Op het gebied van betaalbaarheid, verduurzaming, kwaliteit van de bestaande woningvoorraad, leefbaarheid en kwaliteit van de organisatie zijn eveneens ambitieuze doelstellingen geformuleerd. In zijn position paper gaat de bestuurder van de Noordwijkse woningstichting daar ook uitgebreid op in. Lange tijd leek nieuwbouw van sociale huurwoningen niet haalbaar, maar de resultaten van de afgelopen periode betalen zich nu uit. In nauwe samenwerking met de gemeente wordt planontwikkeling op aangewezen locaties mogelijk gemaakt. Tijdens de visitatie werd actief gebouwd aan de projecten Rederijkersplein en Northgo, tezamen 102 eenheden die worden toegevoegd. Maar ook de transformatie van de bestaande woningvoorraad en de verduurzaming worden effectief opgepakt. Dit geschiedt tot volle tevredenheid van de huurders, zoals de bestuurder opmerkt. En dat bleek ook uit het KWH-onderzoek medio 2017, de tijdens de visitatie uitgezette enquête en de tijdens de visitatie gehouden gesprekken met de Stichting Huurdersbelangen. Tegelijk zijn de thema's van financiële continuïteit en doelmatigheid niet uit het oog verloren.

Slag naar een professionele organisatie

Maar ook de organisatie heeft een forse investering gedaan in het verkrijgen van een grotere professionaliteit. De planning en control cyclus, diverse aspecten van governance en het risicomanagement zijn opgepakt en uitgewerkt. De visitatiecommissie was onder de indruk van het tempo waarin dit is gebeurd en de kwaliteit van diverse rapportages. Begonnen is vervolgens met het formuleren van een goed assetmanagement systeem. Dat alles ging natuurlijk niet zonder slag of stoot. Er zijn medewerkers van wie halverwege de visitatieperiode afscheid is genomen. Maar dat gaf weinig reden tot somberheid, de medewerker tevredenheid scoort met een 8,2 bijzonder hoog. Diverse medewerkers zijn van baan veranderd en er wordt actief ingezet op nauwere samenwerking met o.a. collega corporatie Padua. Tenslotte wordt actief ingezet op het werken met soft controls. De medewerkers zijn trots op hun organisatie en vieren hun successen op tijd. De kwaliteit en rolopvatting van de RvC zijn op orde. Er waren tijdens de visitatieperiode enige wisselingen. De raad heeft terecht aandacht voor de aspecten van teamvorming en board room dynamics. De RvC is actief naar buiten en heeft (half-)jaarlijks overleg met de Stichting Huurdersbelangen, met de meest betrokken wethouders en met de ondernemingsraad. Wel geven diverse betrokkenen aan dat de klankbordrol verder uitgebouwd moet en kan worden. Maatschappelijke vraagstukken kunnen tijdens de RvC vergaderingen meer diepgang krijgen.

Nog geen zorgenvrije toekomst

Op alle niveaus binnen de organisatie heerst een gezonde sfeer voor reflectie. Men is zich bewust van de ambities en realiseert zich dat een en ander nog wel volbracht moet worden. En dat met het besef dat de werkdruk hoog is. Naast de interne bestuurlijk in gang gezette slagen waren er natuurlijk ook nog de processen die met de nieuwe Woningwet en/of Governance Code aandacht vroegen. Men realiseert zich de spanning tussen het voldoen aan de externe eisen en de noodzakelijk geachte klantgerichtheid. Diverse processen om de geformuleerde ambitie waar te maken, moeten nog wel geborgd worden. De gemeenten Noordwijk en Noordwijkerhout gaan fuseren. Beide gemeenten hadden hun "eigen" woningcorporatie. In de nieuwe gemeente zullen per 2019 2 corporaties actief zijn. Maar de Noordwijkse woningstichting en Padua overleggen al langere tijd over verdergaande samenwerking. Die is nu nog beperkt tot uitwisseling van informatie en medewerkers en per medio 2018, een gezamenlijk

automatiseringssysteem. Fusie wordt door alle betrokkenen eigenlijk als logisch gezien. Kijkend naar slagkracht, efficiency, doelmatigheid en verdeling van kwaliteiten, lijkt dat ook logisch. Maar een heldere visie op de volkshuisvestelijke meerwaarde ontbreekt nog. Er zijn stappen gezet, maar in de ogen van de visitatiecommissie ontbreekt nog een heldere regievoering van het geheel. Bestuur en Raad van commissarissen van beide organisaties dienen dit punt helder naar zich toe te trekken om te voorkomen dat er een verkeerd uitpakkend verwachtingenmanagement ontstaat. Overigens constateerde de visitatiecommissie dat dit punt ook beide huurdersorganisaties van beide corporaties raakt. Daarnaast is ook van belang om in te kunnen spelen op de mogelijke veranderingen in de politiek-bestuurlijke verhoudingen na de gemeentelijke fusie en de direct daarna te houden lokale verkiezingen. Veranderen het politieke spectrum en daarmee de verlangens en mogelijkheden? Dat is een punt van grote aandacht.

Volkshuisvesting voor de komende periode

Het lijkt wenselijk dat beide corporaties dan wel de mogelijke fusiecorporatie nadenken over het toekomstige kernenbeleid binnen de nieuwe gemeente. In Noordwijkerhout is de afgelopen jaren veel gebouwd, in Noordwijk wordt dat de komende jaren gedaan. De visitatiecommissie was verheugd te constateren dat beide bestuurders daar actief op inzetten in hun gesprekken met de gemeente. Ook een verder uitbouwen van het sociale domein met daarin verwerkt de resultaten van de wijkschouwen, verdient een plek in het overleg tussen gemeente, corporatie(s), huurdersorganisaties en maatschappelijke organisaties. De prestatieafspraken kunnen daartoe uitgebouwd worden en de bestaande monitoring eveneens. Voor de lokale gemeenschap zou dat winst zijn. Het lijkt daarbij goed om in de relatie gemeente – corporatie(s) uit te gaan van vertrouwen en toekomstig partnerschap. Maar ook dient beseft te worden dat actief een rol gespeeld kan worden op het ontwikkelen van nieuwbouwlocaties en het helder formuleren van de opdrachtgeversrol van een corporatie. De Noordwijkse woningstichting heeft in relatief korte tijd een nieuw elan opgebouwd. Dat wordt door alle externe betrokkenen gezien en gewaardeerd. Maar ook intern is de werksituatie veranderd. Mensen worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en er is sprake van een sterke interne en externe communicatie. De bouw en beheeropgave met daarin de verduurzaming van de woningvoorraad en een grotere aandacht van sociale vraagstukken binnen het wonen hebben daarmee een goed en krachtige basis voor toekomstig beleid. Bestuur, RvC en alle medewerkers verdienen voor wat ze de afgelopen paar jaar tot stand hebben gebracht, een compliment.

Aandachtspunten

- Zet de beweging van professionalisering van de organisatie en de aandacht voor de organisatiecultuur daarbinnen door.
- Met de verandering van bestuur en de stijl van besturen, kan de klankbordrol van de commissarissen verdieplagen maken
- Weeg de volkshuisvestelijke meerwaarde van een fusie met St. Antonius van Padua uit Noordwijkerhout goed af. De meerwaarde van die mogelijke fusie moet zichtbaar zijn in de volkshuisvestelijke prestaties van de nieuwe corporatie.
- Bestuur neem regie in het proces van oriëntatie op en verkenning van de eventuele fusie, zodat er voor alle betrokken duidelijkheid is over het proces en tijdpad en zorg daarbij dat betrokkenen goed met elkaar in gesprek zijn. Wees helder in het verwachtingenmanagement.
- Ontwikkel de gestarte wijkschouwen door met andere maatschappelijke partners en de nieuwe gefuseerde gemeente.

- Ontwikkel volkshuisvestelijk kernenbeleid, samen met de gemeente en betrokken partners, voor de nieuwe gefuseerde gemeente.
- Monitor de beleidseffecten van de nieuwe gefuseerde gemeente op de voorgenomen nieuwbouw en verduurzamingsinvesteringen
- Hou vast aan de nieuwe ambities en borg de verschillende vernieuwde processen zorgvuldig in de organisatie

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	7,0	7,0	7,0	nvt	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de Opgaven							7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,7	8,0	7,6	7,3	7,3		7,6	50%	8,0
Relatie en communicatie							8,3	25%	
Invloed op beleid							8,4	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,0
Doelmatigheid							6	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan				8		8,0	33%	7,6
	Check				8				
	Act				8				
Intern toezicht	Functioneren RvC				7,3		7,4	33%	
	Toetsingskader				8				
	Toepassing governancecode				7				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie				8		7,5	33%	
	Openbare verantwoording				7				

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Noordwijkse Woningstichting over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 17 en 18 april 2018.

Noordwijkse Woningstichting is werkzaam in de gemeente Noordwijk. Zij heeft 2225 zelfstandige woningen in bezit. Noordwijk opereert in de woningmarktregio Holland Rijnland.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,0

Noordwijkse Woningstichting is te kenmerken als een betrouwbare partner die haar afspraken nakomt. Op gebied van nieuwbouw komt de trein op gang en op gebied van huurbeleid en huisvesten van de primaire doelgroep scoort Noordwijkse Woningstichting goed. Op de onderdelen woningkwaliteit, duurzaamheid, kwaliteit van dienstverlening en huisvesting van specifieke doelgroepen scoort Noordwijkse Woningstichting ruim voldoende (7).

Presteren volgens Belanghebbenden: 8,0

Noordwijkse Woningstichting wordt door belanghebbenden getypeerd als betrokken, daadkrachtig en vooruitstrevend. De maatschappelijke prestaties worden als ruim voldoende getypeerd, het huisvesten van de doelgroep als goed. Op een aantal onderdelen scoort Noordwijkse Woningstichting in de ogen van de huurders zelfs een 9. Dit betreft de communicatie en de beïnvloeding van beleid. Voor haar reputatie scoort Noordwijkse Woningstichting een mooie 8.

Presteren naar Vermogen: 7,0

De financiële continuïteit van Noordwijkse Woningstichting is ondanks heffingen (zoals de verhuurdersheffing) uitstekend en de planning en control cyclus is goed op orde. Risicomanagement kent een goede uitwerking en gestart is met het opzetten van een asset management systeem. De doelmatigheid scoort voldoende. Er wordt bewust gestuurd op efficiency onder meer door het zoeken van samenwerking. De vermogensinzet scoort eveneens ruim voldoende (7). Geruime tijd was nauwelijks sprake van nieuwbouw, maar voor de komende jaren staan diverse plannen op stapel. Daarnaast worden onderhoud en verduurzaming van de woningvoorraad goed opgepakt.

Governance: 7,6

De besturing binnen Noordwijkse Woningstichting is goed op orde en scoort een 8. Een toetsingskader is aanwezig. Ook de externe legitimatie en verantwoording scoren ruim voldoende tot goed. De Samenstelling en rolopvatting scoren eveneens goed. Alleen op het onderdeel zelfreflectie wordt lager gescoord.

1.5 SWOT diagram

<u>Sterk</u> • Kwaliteit van verantwoording • Korte lijnen met lokaal bestuur • Communicatiebeleid	<u>Zwak</u> • Lang proces om andere maatschappelijk stakeholders te betrekken
<u>Kans</u> • Een heldere visie op 1 corporatie in nieuwe gefuseerde gemeente biedt mogelijkheden voor de volkshuisvesting. • Professionalisering organisatie • Ontwikkelen van kernenbeleid in nieuwe gefuseerde gemeente	<u>Bedreiging</u> • Ontbreken heldere meerwaarde van samengaan andere corporatie(s) • Ambitie in relatie tot omvang en kwaliteit organisatie

2 Stichting Noordwijkse Woningstichting

Stichting Noordwijkse Woningstichting is opgericht op 1 januari 1997 en ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Noordwijk en de Noordwijkse Woningbouwvereniging. Anno 2017 heeft de Noordwijkse Woningstichting 2.225 huurwoningen in haar bezit. 51% van de woningen zijn eengezinswoningen, 31% zijn flats tot en met 4 etages zonder lift, 15% betreft flats met meer dan 4 etages met lift en 3% van het bezit zijn woningen voor mensen die niet zelfstandig kunnen wonen.

De Noordwijkse Woningstichting is de enige corporatie in de gemeente Noordwijk. De gemeente Noordwijk is gelegen in de provincie Zuid-Holland. De gemeente valt op te delen in twee kernen:



Noordwijk aan Zee en Noordwijk-Binnen. Noordwijk aan Zee was het vroegere vissersdorp, maar is nu vooral bekend als badplaats met een lange

kunststrook (13 km). Noordwijk-Binnen straalt in de oude kernen nog de rust uit van vroegere eeuwen. In 1992 is de oude dorpskern dan ook aangewezen als beschermd dorpsgezicht.

Momenteel is de gemeente Noordwijk bezig met een fusie met de gemeente Noordwijkerhout. De gefuseerde gemeente zal samen gaan onder de naam Noordwijk. Dit betekent dat per 1 januari 2019, de Noordwijkse Woningstichting niet meer de enige woningcorporatie in de gemeente Noordwijk is, ook collega-corporatie Woningstichting Sint Antonius van Padua valt dan in de gemeente Noordwijk.

Doordat de Noordwijkse Woningstichting gedurende de visitatieperiode de enige corporatie is in de gemeente Noordwijk, worden de prestatieafspraken dan ook gemaakt tussen de gemeente Noordwijk, de Noordwijkse Woningstichting en Stichting Huurdersbelangen Noordwijk.

De organisatie wordt door een eenhoofdig bestuur geleid. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen die uit vijf leden bestaat. Twee leden van de RvC worden benoemd op bindende voordracht van de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk (SHN).

De missie van de Noordwijkse Woningstichting luidt als volgt:

'De Noordwijkse Woningstichting is een Maatschappelijke Onderneming die wortelt in de Noordwijkse samenleving. Wij richten ons op mensen met een smallere beurs. Wij bouwen, beheren en verhuren sociale woningen en nemen samen met onze huurders en andere maatschappelijke organisaties verantwoordelijkheid voor een goed woon- en leefklimaat.'

De visie van Noordwijkse Woningstichting is vanuit deze missie als volgt geformuleerd:

- Mensen hebben recht op een goed dak boven hun hoofd in een wooncomplex waar het schoon, heel en veilig is.
- Wij focussen op onze kerntaak: het verhuren, beheren en bouwen van betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen.
- Onze speciale aandacht gaat uit naar de meest kwetsbare groepen in de samenleving.
- We stellen onze koers vast na intensief overleg met onze stakeholders.
- We richten ons op de Noordwijkse woningmarkt.
- We handelen in het belang van huidige en toekomstige generaties.
- Onze kernwaarden zijn: maatschappelijk betrokken, klantgericht en transparant. Deze kernwaarden zijn leidend voor ons denken en handelen.
- De medewerkers van de Noordwijkse Woningstichting zetten zich dagelijks in voor een professionele dienstverlening aan onze huurders.

De kernwaarden van de Noordwijkse Woningstichting zijn:

- maatschappelijk betrokken
- klantgericht
- transparant.

Deze kernwaarden zijn leidend voor het denken en handelen van de Noordwijkse Woningstichting.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Noordwijkse Woningstichting

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had Noordwijkse Woningstichting prestatieafspraken met de gemeente.

In de bijlagen is de Prestatiemonitor Opgaven en Ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken en prestaties overzichtelijk opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- de economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam
- de verhuurderheffing die gaandeweg een steeds grote beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties
- de herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit
- Gedurende de visitatieperiode hebben de gemeenten Noordwijk en Noordwijkerhout een fusieproces in gang gezet om te fuseren tot één gemeente.
- De beperking van de fiscale onderhoudsvoorziening¹, met financiële effecten die teruggaan tot 2013.
- Halverwege de visitatieperiode is een nieuwe bestuurder aangetreden.

¹ Een voorziening voor groot onderhoud om de fiscale last van corporaties beter te plannen. Het houdt in dat een woningcorporatie kosten naar voren haalt voor toekomstig onderhoud aan woningen. De corporatie mag dat bedrag aftrekken van de fiscale winst en betaalt dus uiteindelijk minder vennootschapsbelasting. Steeds meer corporaties zijn van plan zo'n voorziening te vormen, omdat ze de komende jaren meer fiscale winst lijken te maken en dus meer vennootschapsbelasting moeten betalen. Beperking van deze voorziening leidt tot hogere vennootschapsbelasting en daarmee minder financiële ruimte voor de volkshuisvestelijke taken.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Noordwijkse Woningstichting heeft gedurende de visitatieperiode tussen 91% en 100% (100% in 2014 en 2015, 99% in 2016 en 91% in 2017) van de woningen toegewezen binnen de EU-inkomenstoewijzingsnorm. De norm hiervoor is 90%.
- Het passend toewijzen is met ingang 2016 wettelijk verplicht geworden, waarbij 95% van de sociale huurwoningen toegewezen moet worden binnen de aftoppingsgrenzen van de Wet op de Huurtoeslag. Noordwijkse Woningstichting heeft hieraan ruimschoots voldaan met 99% passend toegewezen in beide jaren.
- Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de afspraken die zijn gemaakt over de huisvesting van statushouders.

Daarmee overtreffen de prestaties van Noordwijkse Woningstichting de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de prestatieafspraken om binnen de wettelijke kaders een gematigde huurbeleid toe te passen.
- Conform de ambitie van Noordwijkse Woningstichting in haar huurbeleid wordt de jaarlijkse huuraanpassing gedifferentieerd op basis van de huidige prijs-kwaliteitverhouding, berekend aan de hand van WWS-punten.
- Ook conform het huurbeleid van Noordwijkse Woningstichting wordt gebruik gemaakt van inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hogere inkomensgroepen. De extra opbrengsten van deze huurverhoging worden één op één, conform de prestatieafspraken, aangewend voor investeringen in nieuwbouw en voorraadbeheer.
- Noordwijkse Woningstichting biedt meer dan volgens de afgesproken 70% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan onder de hoogste aftoppingsgrens (in de visitatieperiode tussen de 73% en 75%).
- Noordwijkse Woningstichting blijft onder de maximum norm voor huurachterstand van 1% met percentages in de visitatieperiode variërend van 0,68% tot 0,99% (0,68% tot 0,87% van de nettohuur)
- In 2017 is in samenspraak met de gemeente, Stichting Huurdersbelangen en de raad van commissarissen een meerjarig huurbeleid vastgesteld

Alles overziende zijn de prestaties gelijk aan de opgaven en scoort Noordwijkse Woningstichting ruim voldoende (7).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	7
Oordeel	7,5

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020 is afgesproken dat het aantal zorggeschikte woningen (minimaal 1 ster) met 50% wordt uitgebreid van 400 naar 600. Noordwijkse Woningstichting werkt aan het realiseren van deze afspraken en ligt goed op schema.
- Er zijn geen verdere afspraken of ambities geformuleerd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting op dit gebied de opgaven overtreffen en scoort een 7 (ruim voldoende).

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De toewijzing van woningen aan klanten met bijzondere zorgbehoefte geschiedt op basis van regionale afspraken tussen corporaties en instellingen voor maatschappelijke begeleiding. Elke corporatie levert naar ratio een aantal woningen voor actieve bemiddeling van cliënten van aangesloten organisaties. Deze worden verhuurd middels een driehoek contract waarbij de zorginstelling tekent voor woonbegeleiding.
- Noordwijkse Woningstichting voldoet aan deze afspraak voor het toewijzen van woningen aan mensen met een beperking.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Noordwijkse Woningstichting op dit gebied presteert conform de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften / bewoners met beperkingen overige personen	7 7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- In de prestatieafspraken is afgesproken dat Noordwijkse Woningstichting bij de jaarlijkse conditiemeting een conditiescore van 3 of beter moet hebben. Noordwijkse Woningstichting voldoet in alle jaren aan deze afspraak.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Noordwijkse Woningstichting heeft als ambitie geformuleerd dat de gemiddelde KWH-score 7,5 moet zijn. Noordwijkse Woningstichting realiseert respectievelijk een 7,7 in 2014, 7,5 in 2015, 7,9 in 2016 en 8,0 in 2017.
- In de Aedes Benchmark scoort Noordwijkse Woningstichting in 2014 een A en in de daaropvolgende jaren een B.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Noordwijkse Woningstichting voert de afspraak dat leegkomende woningen voor nieuwe verhuur worden verduurzaamd conform afspraak uit.
- Noordwijkse Woningstichting werkt aan het realiseren van gemiddeld label B in 2020 en ligt op schema in het realiseren van deze doelstelling uit het Energieakkoord.
- Noordwijkse Woningstichting realiseert de afspraak dat in 2017 tenminste 50% van de 450 woningen uit de afgesproken schilaanpak van spouwmuurisolatie moet zijn voorzien.

- Noordwijkse Woningstichting heeft besloten dat nieuwbouw alleen nog Bijna EnergieNeutraal en gasloos gebouwd zal worden.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Het grootste deel van de visitatieperiode heeft de Noordwijkse Woningstichting vrijwel geen nieuwbouw gerealiseerd. Voornaamste reden was dat politiek-bestuurlijk de noodzaak voor sociale huurwoningen niet werd gezien. In de visitatieperiode zijn deze opvattingen veranderd en thans wordt een volkshuisvestelijke opgave gezien. De Noordwijkse Woningstichting vult deze ook energiek in met een ambitieus nieuwbouwprogramma voor de komende jaren. De start hiervan is vanaf 2017 zichtbaar.
- Noordwijkse Woningstichting realiseert de afspraak dat het in 2017 begint met de bouw van Rederijersplein en met de voorbereiding van de bouw op het Northgo-terrein.
- Noordwijkse Woningstichting realiseert de afspraak dat 70% van de sociale nieuwbouw een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen krijgt.
- Noordwijkse Woningstichting gebruikt, conform afspraak, de nieuwbouw om de woningvoorraad levensloopbestendig te maken.
- Conform de prestatieafspraken en de woonvisie wordt nieuwbouw gebruikt om een bijdrage te leveren aan de ruimtelijke kwaliteit van de gebouwde omgeving.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op dit punt.

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op dit punt.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op dit punt.

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Noordwijkse Woningstichting heeft in de prestatieafspraken 2017-2020 afgesproken 90 grote en/of dure woningen die niet langer geschikt zijn als sociale huurwoning te verkopen. In deze afspraak is opgenomen dat, gelet op het aantal woningen dat jaarlijks vrijkomt, naar verwachting jaarlijks 5 van deze woningen worden verkocht.
- Noordwijkse Woningstichting heeft met 5 verkochte woningen voldaan aan deze afspraak.
- Daarnaast heeft Noordwijkse Woningstichting in haar Huurbeleid 2017 de ambitie geformuleerd om grote dure eengezinswoningen te verkopen om de portefeuillesamenstelling te veranderen. Tot 2030 zijn daartoe ongeveer 180 woningen gelabeld. Van deze gelabelde woningen zal een deel verkocht worden, enerzijds bepaalt door het tempo waarin deze woningen vrijkomen voor verkoop en anderzijds bepaalt door het bereiken van de gewenste samenstelling van de portefeuille.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Nieuwbouw	7
sloop / samenvoeging	niet beoordeeld
verbeteren bestaand bezit	niet beoordeeld
maatschappelijk vastgoed	niet beoordeeld
Verkoop	7
Oordeel	7,0

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de prestatieafspraken is afgesproken dat de Noordwijkse Woningstichting de leefbaarheid in/rond haar wooncomplexen bewaakt. Kernbegrippen zijn schoon, heel en veilig. De gemeente is verantwoordelijk voor de leefkwaliteit van de openbare ruimte.

- In 2017 is afgesproken dat partijen nadere afspraken maken over aanpak, doelstellingen en onderlinge rolverdeling. Hiertoe wordt een themabijeenkomst over dit onderwerp georganiseerd.
- De Noordwijkse Woningstichting is al deze afspraken nagekomen.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de prestatieafspraken is vastgelegd dat partijen beheer en toezicht nauw met elkaar afstemmen en over en weer reageren op signalen. Deze afspraak wordt door partijen nagekomen.
- Gemeente en Noordwijkse Woningstichting betrekken volgens afspraak bewoners bij planvorming, inrichting, beheer en onderhoud van de leefomgeving. In buurten waar Noordwijkse Woningstichting bezit veel bezit heeft wordt jaarlijks een wijkschouw gehouden. Noordwijkse Woningstichting is deze afspraak nagekomen.
- De cijfers van Noordwijkse Woningstichting laten zien dat Noordwijkse Woningstichting in de visitatieperiode jaarlijks een behoorlijk aantal zogenaamde leefbaarheidsdossiers (dossiers met betrekking tot problemen in wijken en buurten) in behandeling neemt en afhandelt. Het niet hebben van prestatieafspraken betekent niet dat Noordwijkse Woningstichting niet haar verantwoordelijkheid op dit gebied pakt.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Noordwijkse Woningstichting gelijk zijn aan opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd op dit punt.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid	7
wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	niet beoordeeld
Oordeel	7,0

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Noordwijkse Woningstichting in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Beleidsvisie 2012-2016
- Beleidsvisie Leefbaarheid 2011-2015
- Ondernemingsplan 2015-2018
- Huurbeleid 2017
- Implementatieplan 2017
- Jaarplan 2017
- Portefeuilleplan 2017-2027-2030

In het ondernemingsplan is de missie van Noordwijkse Woningstichting als volgt beschreven:

"De Noordwijkse Woningstichting is een Maatschappelijke Onderneming die wortelt in de Noordwijkse samenleving. Wij richten ons op mensen met een smallere beurs. Wij bouwen, beheren en verhuren sociale woningen en nemen samen met onze huurders en andere maatschappelijke organisaties verantwoordelijkheid voor een goed woon- en leefklimaat".

De visie van Noordwijkse Woningstichting is als volgt geformuleerd:

- Mensen hebben recht op een goed dak boven hun hoofd in een wooncomplex waar het schoon, heel en veilig is.
- Wij focussen op onze kerntaak: het verhuren, beheren en bouwen van betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen.
- Onze speciale aandacht gaat uit naar de meest kwetsbare groepen in de samenleving.
- We stellen onze koers vast na intensief overleg met onze stakeholders.
- We richten ons op de Noordwijkse woningmarkt.
- We handelen in het belang van huidige en toekomstige generaties.
- Onze kernwaarden zijn: maatschappelijk betrokken, klantgericht en transparant. Deze kernwaarden zijn leidend voor ons denken en handelen.
- De medewerkers van de Noordwijkse Woningstichting zetten zich dagelijks in voor een professionele dienstverlening aan onze huurders.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Noordwijkse Woningstichting met een 7.

Noordwijkse Woningstichting heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. Hiermee voldoet Noordwijkse Woningstichting aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de volgende overwegingen:

- De commissie is van mening dat de ambities goed overeenkomen met de wensen van de omgeving. De ambities weerspiegelen ook goed dat Noordwijkse Woningstichting een lokaal georiënteerd corporatie is in de gemeente Noordwijk.
- De ambities van Noordwijkse Woningstichting zijn actueel en worden actueel gehouden.
- In de jaarplannen en andere (beleids)plannen vindt daarbij de nadere invulling en afstemming plaats op de wensen uit de omgeving en de eigen mogelijkheden.
- De commissie heeft vastgesteld dat de ambities en plannen daadwerkelijk gebruikt worden en een rol spelen in de organisatie.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Noordwijkse Woningstichting laat in de realisatie van de prestatieafspraken zien een goed en betrouwbaar partner te zijn. In de gesprekken is de commissie gebleken dat de partners dat ook zeer waarderen.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,0 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	7,5	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)investeren in vastgoed	7,0	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,1	7
Gewogen oordeel		7,1

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- 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.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevraagd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Noordwijkse Woningstichting is werkzaam in de gemeente Noordwijk. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente Noordwijk

De gemeente Noordwijk is gelegen in de provincie Zuid- Holland en heeft circa 25.930 inwoners (30 april 2017, bron CBS). De gemeente kent twee kernen: Noordwijk aan Zee, vanouds een vissersdorp en tegenwoordig vooral bekend als badplaats en Noordwijk-Binnen, dat vooral werd gekenmerkt door de bollenteelt en vormt nu samen met de omliggende gemeenten de Bollenstreek.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer D. Salman (wethouder), de heer H. Bakker (wethouder) en mevrouw C. Sonke (beleidsmedewerker Wonen).

Collega corporaties

De Noordwijkse Woningstichting werkt samen met diverse corporaties. De meest intensieve samenwerking is met Sint Antonius van Padua, een collega corporatie uit het naastgelegen Noordwijkerhout met 2.214 Vhe. De Noordwijkse Woningstichting en Sint Antonius van Padua delen o.a. hun computersysteem. Door de fusie van de gemeenten Noordwijk en Noordwijkerhout, zullen beide corporaties per 1 januari ook werkzaam zijn in dezelfde gemeente.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Welzijn (directeur-bestuurder).

Stichting Huurdersbelangen Noordwijk

De Stichting Huurdersbelangen Noordwijk (SHN) vertegenwoordigt alle huurders van de Noordwijkse Woningstichting (Noordwijkse Woningstichting) en behartigt hun belangen. De SHN heeft regelmatig overleg met zowel het MT als de bestuurder. Ook zijn zij betrokken bij de prestatieafspraken die de Noordwijkse Woningstichting en de gemeente Noordwijk maken.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer B. Koëter (voorzitter), mevrouw R. Duijndam (lid en secretaris) en de heer S. Brenkman (lid).

Zorg- en Welzijn

De Noordwijkse Woningstichting werkt samen met verschillende zorg en welzijnsinstanties, waaronder Welzijn Noordwijk en 's Heeren Loo.

Welzijn Noordwijk

Welzijn Noordwijk is vorig jaar eind januari opgericht en voortgekomen uit Welzijn Senioren Noordwijk. Welzijn Noordwijk is een mantelzorgsteunpunt met een brede welzijnsopdracht (bedienen doelgroep 18+). Tevens doen ze buurtwerk. Het gaat bij Welzijn Noordwijk om welzijn in de brede zin. Welzijn Noordwijk zit samen met de Noordwijkse Woningstichting in het Zorgpact, waarin ze samen optrekken over onderwerpen als langer zelfstandig thuis. Tevens zijn Welzijn Noordwijk en de Noordwijkse Woningstichting bezig met de ontwikkeling van een gezamenlijke ruimte die nog gebouwd moet worden.

's Heeren Loo

's Heeren Loo is een zorginstelling die zich richt op het begeleiden en behandelen van mensen met een (licht) verstandelijke beperking, van jong tot oud. Daarnaast verzorgen ze ook werk en dagbesteding en hebben ze een aantal woningen beschikbaar voor hun cliënten. Een aantal (woon)ruimtes worden gehuurd van de Noordwijkse Woningstichting.

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw M. Loor (directeur Welzijn Noordwijk), de heer E. Cassee (voorzitter bestuur en oprichter Welzijn Senioren Noordwijk), mevrouw G. Houtekamer (regiodirecteur 's Heeren Loo).

4.3.1 Typering van Noordwijkse Woningstichting

Aan de belanghebbenden is gevraagd Noordwijkse Woningstichting in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Noordwijkse Woningstichting wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, daadkrachtig en vooruitstrevend.



Alle betrokkenen geven aan dat met de komst van de nieuwe bestuurder de Noordwijkse Woningstichting met een nieuw elan naar buiten gericht is. Er is sindsdien meer en intensiever contact en er lijken meer mogelijkheden te zijn om zaken te realiseren.

4.3.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Noordwijkse Woningstichting

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,6

De maatschappelijke prestaties van de Noordwijkse Woningstichting worden door hun belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde score van een 7,6. De huurders en gemeente geven gemiddeld een 8,0, de overige belanghebbenden geven een 6,8. De laagste score wordt behaald op het prestatieveld (des)investeren in vastgoed. Vooral de overige belanghebbenden geven aan dat zij vinden dat er te weinig nieuwbouw is, waardoor zij dit prestatieveld dan ook een minder hoge score geven. In de gesprekken geven alle belanghouders aan dat ze zeer tevreden zijn over de Noordwijkse Woningstichting. Ze zijn betrokken en daadkrachtig, zetten zich in voor hun huurders en maatschappelijke partners.

Huisvesten van de primaire doelgroep: 7,8

Voor het huisvesten van de primaire doelgroep, geven de belanghebbenden gemiddeld een 7,8. De huurders geven gemiddeld een 9,0, de gemeente een 8,0 en de overige belanghebbenden een 7,3. De belanghebbenden geven aan dat de Noordwijkse Woningstichting toewijst conform de regionale huisvestingsverordening en de rijkswetgeving. Tevens vinden ze dat er voldoende woningen zijn voor de primaire doelgroep.

Huisvesten bijzondere doelgroepen: 8,1

Voor het prestatieveld huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt gemiddeld het hoogste cijfer gegeven door de belanghebbenden, namelijk een 8,1. De gemeente geeft gemiddeld een 8,0, de huurders een 9,0 en de overige belanghebbenden een 7,3. De gemeente geeft aan samen met de Noordwijkse Woningstichting extra aandacht te besteden en voorrang te geven aan senioren en mensen met een beperking. Overige belanghebbenden geven aan dat ze tevreden zijn dat de Noordwijkse Woningstichting heeft voldaan aan haar doelstelling wat betreft het vestigen van statushouders. Ook de huurders geven aan tevreden te zijn, hoewel zij vinden dat de afstemming met de gemeente over het WMO wellicht nog wat beter kan.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer: 7,7

De belanghebbenden geven gemiddeld een 7,7 voor de kwaliteit van de woningen en woningbeheer. De huurders en gemeente geven gemiddeld een 8,0, de overige belanghebbenden geven gemiddeld een 7,0. De gemeente vindt dat er veel aandacht is voor duurzaamheid en onderhoud. Ook is er aandacht voor de verduurzaming van de bestaande voorraad. De huurders geven aan dat de woningkwaliteit met het portefeuilleplan een integrale plek in de Noordwijkse Woningstichting-organisatie heeft gekregen. Wel vinden zij dat de Noordwijkse Woningstichting nog stappen kan zetten. De overige belanghebbenden zijn blij dat er de laatste jaren veel is geïnvesteerd in duurzaamheid.

(Des)investeren in vastgoed: 7,2

Het prestatieveld (des)investeren in vastgoed wordt met een gemiddelde van een 7,2 het laagste beoordeeld. Ondanks dat het de laagste score is, is een 7,2 nog steeds een keurige score. De huurders en gemeente geven gemiddeld een 8,0, de overige belanghebbenden geven gemiddeld een 5,5. De huurders geven aan dat ze tevreden zijn met het op gang komen van de nieuwbouw. Ook waarderen zij het dat alle woningen in beeld zijn voor duurzaamheidsmaatregelen. De gemeente deelt de visie van de huurders. De overige belanghebbenden vinden dat er onvoldoende nieuwbouw is, maar waarderen het dat de Noordwijkse Woningstichting dit nu aanpakt door op diverse locaties nieuwbouw te realiseren.

Kwaliteit wijken en buurten: 7,3

De belanghebbenden geven voor het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten een gemiddelde score van een 7,3. De gemeente geeft gemiddeld een 8,0, de huurders en de overige belanghebbenden geven gemiddeld een 7,0. De gemeente en huurders vinden het fijn dat er een aantal keren per jaar een gezamenlijke schouw plaatsvindt. Ook al gebeurt dit nog niet lang, zij vinden het een mooi initiatief. Ook vindt de gemeente dat de Noordwijkse Woningstichting adequaat optreedt wanneer er sprake is van overlast. De overige belanghebbenden waarderen de investeringen die de Noordwijkse Woningstichting doet in diverse zorgnetwerken en de manier waarop ze zich open opstelt naar diverse hulp- en dienstverlenende partijen.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 8,3

De belanghebbenden zijn gemiddeld genomen erg tevreden over de relatie en communicatie met de Noordwijkse Woningstichting. Gemiddeld geven de huurders een 9,0, de gemeente een 8,5 en de overige belanghebbenden een 7,5. De gemeente geeft aan dat er zowel ambtelijk als bestuurlijk intensieve en goede contacten zijn. Ook zijn zij tevreden over de externe communicatie. De huurders vinden het prettig dat de Noordwijkse Woningstichting aandacht besteedt aan het betrekken van de SHN (Stichting Huurdersbelangen Noordwijk). De overige belanghebbenden geven aan dat de communicatie met de Noordwijkse Woningstichting altijd open en vlot verloopt.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 8,4

Ook over de invloed op het beleid zijn de belanghebbenden gemiddeld genomen erg tevreden, ze beoordelen dit met een 8,4. De huurders geven gemiddeld een 9,0, de gemeente een 8,5 en de overige belanghebbenden een 7,6. De gemeente is tevreden met de invloed die zij heeft via de reguliere ambtelijke en bestuurlijke overleggen en het overleg over de prestatieafspraken. De huurders geven aan dat zij vinden dat de Noordwijkse Woningstichting zeer open handelt en pro-actief is in het betrekken van de SHN. Ook wanneer zij vragen naar bepaalde informatie, wordt dit vlot vertrekt. De overige belanghebbenden geven aan het een fijne en vlotte samenwerking te vinden die zij hebben met de Noordwijkse Woningstichting.

4.3.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega-corporaties en overige (zoals Stichting Vluchtelingenwerk).

	Prestatievelden	Zorg- partijen	Collega- corporaties	Overige	gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N = 4</i>	<i>N = 1</i>	<i>N = 1</i>	<i>N = 6</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	7,0	8,0	6,0	7,0
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,3	8,0	7,0	7,1
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7	8,0	6,0	6,9
	4. (des)investeren vastgoed	7,0	6,0	5,0	6,0
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,8	8,0	6,0	6,9
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Gemiddelde	6,8	7,6	6,0	6,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,4	8,0	7,0	7,5
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,8	8,0	7,0	7,6

In het werkgebied van Noordwijkse Woningstichting is sprake van één gemeente en één huurdersorganisatie, de beoordelingen van de partijen zijn daarom niet in aparte tabellen uiteengezet.

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N = 3</i>	<i>N = 3</i>	<i>N = 6</i>	<i>N = 12</i>
De tevredenheid over de	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	8,0	7,0	7,7
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	9,0	8,0	7,1	8,0
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	8,0	6,9	7,6
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	8,0	6,0	7,3
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	8,0	6,9	7,3
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Totaal	8,0	8,0	6,8	7,6
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9,0	8,5	7,5	8,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		9,0	8,5	7,6	8,4

*de drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.3.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Noordwijkse Woningstichting. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Zowel bij de gemeente als bij de Noordwijkse Woningstichting kunnen de interne overlegstructuren nog beter afgestemd worden.

Huurders

- Tijdigheid van de informatievoorziening

Overige belanghebbenden

- Tempo van ontwikkelingen meer afstemmen.
- Waar mogelijk daadkrachtige optreden/leiding nemen inzake problemen met kwetsbare huurders
- Collega's op de werkvloer moeten elkaar aan beide kanten beter weten te vinden, dan kan er effectiever worden doorverwezen

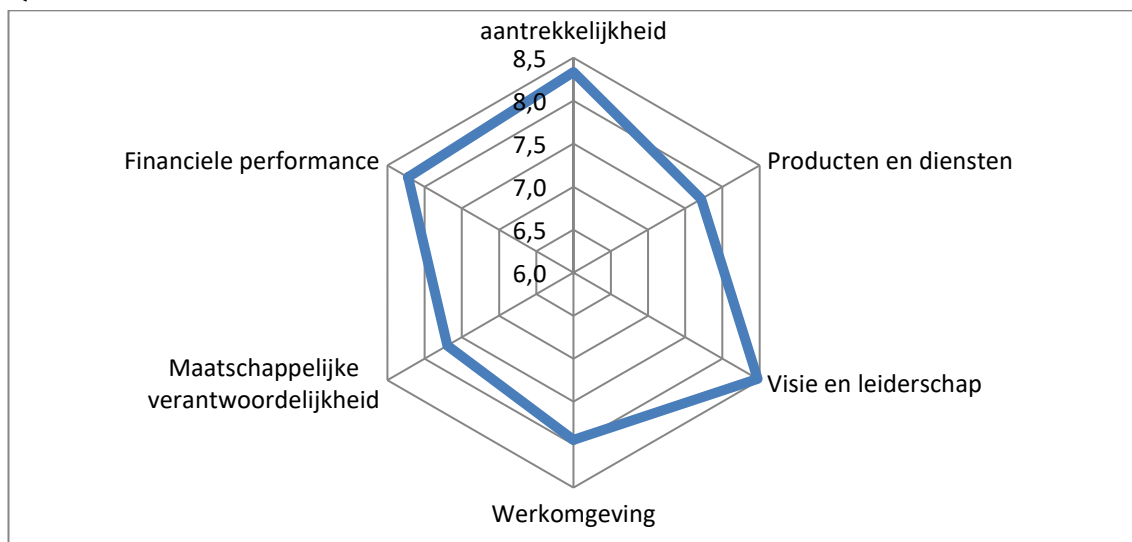
4.4 De reputatie van de Noordwijkse Woningstichting

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom

heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Noordwijkse Woningstichting. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Noordwijkse Woningstichting scoort een 8,1 voor haar reputatie. Dat is een prachtig cijfer. Hoog scoren vooral de financiële performance, visie en leiderschap en de emotionele aantrekkelijkheid. De producten en diensten en maatschappelijk verantwoordelijkheid scoren beide gemiddeld een 7,7. Hoewel dit de laagste score is, zijn dit ook hele mooie cijfers.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

4.5 Waardering van het tripartite overleg

Noordwijkse Woningstichting is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeente Noordwijk en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Noordwijkse Woningstichting. Dit maakt de beoordeling van Noordwijkse Woningstichting door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Noordwijkse Woningstichting heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de

enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"².

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 8,4. Het meest tevreden over het functioneren van het tripartite overleg is de gemeente, zij geven gemiddeld een 9,0. De Noordwijkse Woningstichting zelf is met een gemiddelde waardering van een 8,4 ook tevreden te noemen. De huurders geven met een gemiddelde waardering van een 7,5 de laagste score. De huurders geven aan dat ze de samenwerking met de Noordwijkse Woningstichting als zeer prettig ervaren, maar vinden dat de gemeente een stapje harder kan lopen wat betreft het tripartite overleg. Ze vinden voornamelijk dat de gemeente adequater kan handelen en een grotere rol kan spelen bij de gezamenlijke voorbereiding. Ook vanuit de Noordwijkse Woningstichting zouden ze graag willen dat de gemeente wat meer initiatief neemt. Wanneer we kijken naar de gemiddelde beoordeling van alle drie de deelnemende partijen, zien we dat men het minst tevreden is over de wijze waarop de gemeente het initiatief neemt en regie voert. Het meest tevreden zijn de partijen over de krachtige ketenregie en ketenmanagement, ook zijn ze blij met de bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken. De partijen geven ook aan dat de methodiek en werkprocessen, indien nodig, gezamenlijke effectief worden uitgewerkt.

Wij hebben de partijen ook gevraagd welke bijdrage zij zouden willen leveren aan het verbeteren van het tripartite overleg. De gemeente geeft aan de integrale afstemming te willen verbeteren. De Noordwijkse Woningstichting geeft aan de transparantie te willen verbeteren en de goed voor te willen bereiden en af te hechten. Daarnaast zouden zij graag willen leren van andere gemeenten hoe daar de overleggen plaatsvinden. De huurders geven aan ook zelf te kunnen overleggen met het college van B&W.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De reputatie van de Noordwijkse Woningstichting bij haar belanghebbenden is erg goed.
- De Noordwijkse Woningstichting heeft een zeer open en transparantie relatie met haar huurdersvertegenwoordiging.
- De communicatie met de overige belanghebbenden verloopt ook erg goed en soepel.
- De tevredenheid bij de belanghebbenden is hoog.

Verwonderpunten

- De Noordwijkse Woningstichting pakt erg veel de regie bij het tripartite overleg, de gemeente zou hier meer haar rol moeten pakken.

² Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Noordwijkse Woningstichting voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Naar aanleiding van diverse debacles is een Parlementaire Enquête Woningcorporaties ingesteld die haar onderzoek heeft uitgevoerd en daarover gerapporteerd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het externe toezicht door aanvankelijk het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds juli 2015 de Autoriteit woningcorporaties. De Governance Code werd eveneens herzien. Met de vaststelling van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (marktwaardering en scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een intensieve regeldruk voor de gehele corporatiesector. Daarnaast speelt de beperking van de fiscale onderhoudsreserve met werking die teruggaat tot 2013.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Noordwijkse Woningstichting haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV en daarna Autoriteit woningcorporaties en het WSW. De managementletters van de accountant zijn geraadpleegd. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. En uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van het CFV resp. de Aw komen geen bijzonderheden, zoals interventies naar voren. De financiële beoordeling leidde niet tot opmerkingen en evenmin was sprake van selectie voor deelonderzoeken.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen.

De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid of betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	35	33	37	43
Buffer (norm >0) in %	21	19	23	26
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,7	2,3	1,9	1,7
Loan to value (norm WSW < 75) in %	61	63	56	53
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	1,2	1,3	1,3	1.4

Bron: toezicht- en oordeelsbrieven 2014, 2015 en 2016, jaarverslag 2016/2017

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- De kracht van de financiële ratio's gedurende de visitatieperiode, ondanks de regeldruk en de extra heffingen
- Het hanteren van eigen signaleringsnormen voor de financiële ratio's in afwijking van de officiële ratio's
- De focus op de sturing op positieve kasstromen, zowel op jaarbasis als in meerjarenperspectief over een periode van 10 jaar
- Het in de loop van 2017 doorrekenen van een aantal scenario's met hun effect op de ratio's in de Kaderbrief 2018 en het doorvoeren van een jaarlijkse Stresstest met dezelfde uitwerking
- De doorontwikkeling van de 4-maandsrapportages tot een gedegen en overzichtelijk sturingsinstrument met een dashboard met kritische succesfactoren en KPI's
- Grondige analyse en registratie van de risico's en de inzet van een risicomanagement systeem in deze relatief kleine corporatie.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurders, raad van commissarissen en managementteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties. In principe moeten de kengetallen van de corporatie minimaal hetzelfde zijn als de kengetallen van de referentiegroep. Afhankelijk van de vergelijkingsmaatstaf scoort Noordwijkse Woningstichting op de meeste onderdelen op of net boven resp. onder het niveau van de referentie.

De Noordwijkse Woningstichting realiseert haar volkshuisvestelijke prestaties in een kleine, slagvaardige organisatie. Er wordt sterk gestuurd op het verloop van de bedrijfs- en onderhoudslasten en met eigen normen. Er is sprake van een bewust kleine organisatie die effectiviteit en efficiency nastreeft door de lasten en de risico's te minimaliseren

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Noordwijkse Woningstichting scoort op de verschillende kengetallen. Het betreft in de eerste rij de netto bedrijfslasten, inclusief niet-beïnvloedbare lasten, zoals heffingen en zijn ontleend aan de oordeelsbrief van het Aw.

De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten, ook voor vergelijkbare corporaties. Daarmede wordt de vergelijkbaarheid van de cijfers sterk verbeterd en worden deze waarden in de visitatie door de commissie als uitgangspunt genomen.

Met ingang van 2015 worden de personeelskosten/fte niet meer weergegeven. Daarom is gebruik gemaakt van de ratio personeelslasten/vhe.

In de Aedes benchmark is sprake van een score van resp. A en een B in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen, dat de bedrijfslasten in de jaren 2015 en 2016 op het gemiddelde liggen van de referentiec corporaties. Uit het verloop van de netto bedrijfslasten zou de conclusie kunnen worden getrokken, dat ook in 2017 de B-score blijft gehandhaafd.

De personeelslasten vertonen een lager niveau dan de referentiec corporaties. Maar het aantal woningen /fte heeft een ietwat lager niveau, maar tegelijkertijd een opvallende, dalende trend in de visitatieperiode, bij vrijwel gelijkblijvende personeelslasten. Wordt gekeken naar de onderhoudskosten, dan is te zien dat de Noordwijkse woningstichting fors onder het gemiddelde van de referentiekla sse blijft. Al met al voldoende reden voor de commissie om te constateren dat aan het ijkpunt wordt voldaan.

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten €/vhe	€ 1.676	€ 1.530	€ 1.659	€ 1.597
Referentiegroep sector ¹	€ 1.329	€ 1.195	€ 1.278	€ 1.232
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€ 834	€ 940	€ 879	€ 870
Ontwikkeling/jaar	-€ 481	+€ 106	-€ 61	- € 9
Referentie corporaties ²	A	B	B	
Vhe/fte	105	108	105	95
Referentie corporaties ³	109	112	n.b.	n.b.
Personeelslasten in €/vhe	€ 324	€ 383	€ 362	€ 388
Referentie corporaties ³	€ 450	€ 432	n.b.	n.b.

Bron: benchmark Aedes 2014, 2015, 2016 en 2017, referentiegroep XS: 1.000 – 2.500 vhe, CIP 2014 en 2015, jaarverslag 2016 en 2017

- (1) De referentie is hier de gehele sector. Deze cijfers zijn opgenomen in de toezicht- en oordeelsbrieven van Aw.
- (2) In de Aedes Benchmark is Heuvelrug Wonen onderdeel van de grootteklasse XS (1.000 – 2.500 verhuureenheden).
- (3) Hier is de referentie zoals door het CFV (en de CIP 2014 en 2015) gebruikt: Rf05 = gemiddeld profiel.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de jaarverslagen, de

ondernemingsplannen en de 4-maandelijke rapportages aan de hand van kritische succes factoren en kpi's.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een buffer in het eigen vermogen naar voren, die oploopt naar 26%, met een kleine dip in 2015, hetgeen een stevige veiligheidsmarge genoemd kan worden in deze turbulente periode voor de corporatiesector.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- De inzet in de 2^e helft van de visitatieperiode op het gebied van de nieuwbouw en de duurzaamheid met een forse groeiambitie, waarmee wordt tegemoet gekomen aan de schaarste in het verzorgingsgebied
- De ontwikkeling van een portefeuilleplan met wensportefeuille, een duurzaamheidsplan en het introduceren van assetmanagement in 2017
- Er is sprake van een heldere visie en vertaling in het eigen beleid om de schaarste op de Noordwijkse woningmarkt aan te pakken waarin ook ruimte is voor tijdelijke woningen.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De gezonde financiële kengetallen in samenhang met de focus op de bedrijfslasten en interne processen.
- De groeiambitie, waarmee wordt tegemoet gekomen aan de schaarste in het woningmarktgebied.
- De doorontwikkeling van de sturingsinstrumenten en de beleidvorming en –evaluatie in deze relatief kleine maar ambitieuze organisatie.

Verwonderpunten

- Het jaarverslag zou verder kunnen worden versterkt door, naast de terugblik tevens een grafisch, prognostisch meerjarenperspectief van de financiële ratio's op te nemen. Waarmee belanghebbenden een sneller inzicht krijgen in de toekomstige, financiële randvoorwaarden.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een: 7,3

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	6
vermogensinzet	7
Oordeel	7,0

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe Governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

De visitatiecommissie kent twee extra punten toe op basis van de volgende overwegingen:

- In het ondernemingsplan is een risico-inventarisatie voor de lange termijn opgenomen waarin wordt geanticipeerd op de lange termijnsituatie. Tevens is een stresstest ontwikkeld.
- De visie van Noordwijkse Woningstichting is lokaal ingebed en deels gebaseerd op de visie van huurders (SHN).
- De visie wordt actief gehanteerd in zowel de organisatie als de raad van commissarissen. Zo is in 2017 in samenspraak met de gemeente, Stichting Huurdersbelangen en de raad van commissarissen een meerjarig huurbeleid vastgesteld. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor duurzaamheid.
- De corporatie koppelt haar visie aan zowel het financiële meerjarenbeleid als de planning van activiteiten.
- De corporatie brengt (omgevings-, operationele en andere) risico's op een gestructureerde wijze in beeld en gebruikt dit bij het maken en wijzigingen van de visie en plannen.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- De visie van de corporatie kent strategische doelen die geoperationaliseerd zijn naar activiteiten en normen in de jaarplannen, kaderbrief, begrotingen, afdelingsplannen en in deelbeleid(projecten).
- Het Meerjaren ondernemingsplan wordt gebruikt bij het opstellen van jaarplannen en deelbeleid zoals onderhoudsbeleid en participatie van huurdersvertegenwoordiging.
- De verschillende plannen en het deelbeleid kennen een grote mate van samenhang.
- Vanuit de PDCA-cyclus (zie 6.3.2.) worden de plannen steeds actueel gehouden.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 8.

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	8
vertaling doelen	8
Oordeel	8

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Noordwijkse Woningstichting aan de minimale vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent 2 pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- In de tussentijdse rapportages komen deze aspecten uitgebreid terug, waarbij helder (met kleuren) aangegeven wordt of er al dan niet de norm gehaald is. Het monitoren met kleuren is inzichtelijk en helder.
- In de notulen van de RvC vergaderingen is de behandeling van de tussenrapportages terug te vinden. De PDCA-cyclus is goed gesloten en wordt steeds verbeterd. Uit de verslagen wordt duidelijk dat de raad van commissarissen pas bij noodzaak bijstuurt of kritisch is naar de realisatie.
- Ook de jaarverslagen sluiten aan op de cyclus en vormen uiteindelijk het sluitstuk waarin aangegeven wordt welke strategische doelen in welke mate gerealiseerd zijn.
- In de inleiding van de tussenrapportages wordt in tekst een totaaloverzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen vier maanden gegeven.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De Noordwijkse Woningstichting stuurt, blijkens diverse voorbeelden in de verslagen van de raad van commissarissen adequaat bij door andere of extra activiteiten te ondernemen om de gestelde doelen alsnog te bereiken.
- De Noordwijkse Woningstichting adresseert afwijkingen snel en tijdig. Het systeem met tussentijdse rapportages functioneert tevens om afwijkingen ten opzichte van de norm snel te adresseren en waar nodig bij te sturen.
- Uit de verslagen van de RvC blijkt dat de corporatie uitvoerig risico's inventariseert en dat het systeem van risicomanagement werkt. Dit wordt tevens ieder jaar in de jaarverslagen teruggekoppeld.
- De corporatie heeft, onder andere bij de ontwikkeling en verkoop van niet-DAEB, tijdig gesignaleerd en planmatig en weloverwogen bijstellingen gedaan..

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde besturing met een 8.

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	8
check	8
act	8
Oordeel	8,0

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad zijn toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Bij mutaties wordt met een extern bureau de aanvulling van de RvC geregeld. Het profiel van de RvC is daarbij leidend. Leden van de RvC zijn ingedeeld op aandachtsgebieden conform de profielschets.
- Uit de verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat deze bewust stuur op de diversiteit in de samenstelling.
- Er is een introductieprogramma voor nieuwe leden waarin de benodigde kennis van documenten, relevante partijen en bezit is geregeld.
- Nieuwe leden worden ingewerkt door zittende leden en maken kennis met de organisatie (onder andere in gesprekken met MT en OR en Huurdersvereniging).
- Er wordt bijgehouden hoeveel PE-punten de leden behalen en er wordt actief aan kennisverwerving gedaan. Hiervan wordt in de jaarverslagen verslag gedaan. Er worden conferenties en themabijeenkomsten georganiseerd door de corporatie.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De raad van commissarissen is zich bewust van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Noordwijkse Woningstichting aan de minimale eisen voor een 6.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- In diverse notulen van de RvC worden de tussenrapportages besproken en wordt er bijgestuurd op beleid. De commissie stelt na lezen van de stukken vast dat er zeer volledig wordt gerapporteerd in de tussenrapportages en dat de rapportages volledig aan de behoefte voldoen.
- Er is sprake van een professionele aanpak door zeer complete en goed leesbare rapportages. De besluitvorming is steeds terug te vinden in de verslagen van de RvC.
- In de notulen van de RvC is een actiepuntenlijst opgenomen, zodat gevraagde documenten op de volgende agenda, of in de planning komen. De RvC werkt met een jaarplanning, die conform het toetsingskader wordt in- en aangevuld.
- Uit de verslagen blijkt dat er aandacht wordt gegeven aan het beleid van de andere woningbouwcorporaties in de buurt (5 corporaties in de Bollenstreek). Er wordt gekeken naar het beleid van gemeente, collega-organisaties, zorgpartijen, de welzijnsstichting en anderen.
- De beoordelings- en functioneringsgesprekken worden in de Remuneratiecommissie voorbereid. Er zijn prestatieafspraken met de bestuurder, voor de organisatie en persoonlijk. Er is jaarlijks een

beoordelingsgesprek en halverwege het jaar een check waar men staat. De voorzitter heeft 1 à 2 keer per maand, een gesprek met de bestuurder en koppelt dat terug aan de volledige raad.

- Er is een projectencommissie ingesteld om als klankbord te helpen bij het productieproces. Ook zijn er themasessies met bestuurder en MT en soms de huurdersvertegenwoordiging. Soms worden door de bestuurder stukken ingebracht niet om te beoordelen, maar om over te sparren.

De diverse betrokkenen geven in de gesprekken aan dat de klankbord rol verder uitgebouwd moet en kan worden, zodat de raad van commissarissen van meer betekenis kan zijn voor bestuurder en organisatie bij de ontwikkeling van beleid en van de organisatie en werkwijze.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de eisen voor een 6 omdat de raad minstens 1 keer per jaar zowel het eigen functioneren collectief als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen onder de loep neemt.

De commissie heeft kunnen vaststellen dat er in de visitatieperiode vier maal een zelfevaluatie heeft plaatsgevonden, waarvan tenminste tweemaal met externe begeleiding. Echter van de zelfevaluaties in 2014 en 2015 ontbreken de verslagen en heeft de commissie derhalve geen inhoudelijk oordeel kunnen vormen. Om deze reden worden geen pluspunten toegekend.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,3.

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	8
rolopvatting	8
zelfreflectie	6
Oordeel	7,3

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het toetsingskader is uitermate volledig en de verantwoording compleet, degelijk en ruim voorzien van relevante informatie
 - De rapportages vormen grotendeels het toetsingskader omdat ze één op één gekoppeld zijn aan de jaarplannen en duidelijke KPI's aangeven. Waar de doelen niet gehaald zijn, wordt daar een verklaring bij gegeven.
 - De jaarplannen gekoppeld zijn aan het meerjaren ondernemingsplan, waardoor er een duidelijke relatie te leggen is met harde en zachte doelstellingen uit het beleid. Ook afspraken met huurdersvertegenwoordiging en gemeenten komen terug in de rapportages.
- De raad van commissarissen hanteert het toetsingskader zeer actief:
 - Aan de hand van de normen worden tussenrapportages opgesteld voor de raad van commissarissen. In deze rapportages worden criteria en normen tegen de resultaten aangehouden. Normen worden in de diverse beleidsplannen, jaarplannen en het meerjarenbeleid vastgelegd.
 - De raad van commissarissen bespreekt periodiek de actuele rapportages met het bestuur (en eventueel met de accountant). Complexe zaken worden in de vergaderingen van de raad van commissarissen besproken.
- Het Treasurystatuut is jaarlijks herzien door de raad van commissarissen

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Noordwijkse Woningstichting leeft de Governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Noordwijkse Woningstichting aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Naleving van de Governancecode is niet alleen een formeel iets, maar wordt ook doorleefd. Zo is integriteit een herhalend agendapunt van de raad van commissarissen en wordt in de bedrijfscultuur integriteit besproken.
- Bij de benoeming van de vorige bestuurder is abusievelijk van de Code afgeweken door een benoeming van onbepaalde tijd omdat verzuimd was de duur van de overeenkomst op te nemen. Dit had vanwege vroegpensioenering geen consequenties. De raad van commissarissen heeft dit verzuim zelf ontdekt en gemeld. De afwijking is benoemd in notulen en jaarverslag.
- De WNT is toegepast. In verband met het aantreden van de nieuwe bestuurder is er geen afbouwplan nodig.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,4.

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,3
toetsingskader	8
governancecode	7

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- In de jaarverslagen is vastgelegd wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en hoe de corporatie daarmee in contact heeft gestaan. Er is een heldere visie met een kader voor het maken van de afweging wie de belangrijkste belanghebbenden zijn voor de Noordwijkse Woningstichting.
- De bestuurder geeft gestructureerd terugkoppeling van de contacten met belanghebbenden op zowel inhoud als proces/relatie.
- In de functioneringsgesprekken die de raad van commissarissen houdt met de bestuurder, worden de contacten en de relatie met deze instanties besproken.
- In de jaarverslagen wordt uitgebreid verwoord met welke partijen gesprekken gevoerd zijn.
- De RvC en het bestuur zijn aantoonbaar gericht op communicatie met belanghebbenden. Zo zijn in de visitatieperiode diverse gesprekken gevoerd over eventuele samenwerking met andere corporaties en met de gemeente en anderen over aankoop of nieuwbouw van woningen en verkoop niet-DAEB bezit. Met huurdersvertegenwoordiging SHN zijn veel contacten en goede relaties. De corporatie staat duidelijk midden in de samenleving en is gefocust op een goede relatie met de belanghebbenden en een goede communicatie met hen.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Noordwijkse Woningstichting voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Er is sprake van goed leesbare jaarverslagen waarin eventuele afwijkingen en resultaten worden gepresenteerd.
- De website is informatief en overzichtelijk. Het portaal voor huurders is goed te vinden. Op de website staan publicaties en het laatste jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5.

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Er is een degelijke integratie van de PDCA-cyclus en de governance. Er is al vroeg een jaarplanning voor de vergaderingen van de raad van commissarissen met daarin ook per vergadering aangegeven welke onderwerpen op de agenda zullen staan.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,6.

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	8
intern toezicht	7,4
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,6

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Noordwijkse Woningstichting
- Waardering Netwerk Noordwijkse Woningstichting
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper

Position Paper Noordwijkse Woningstichting

De Noordwijkse Woningstichting (hierna: NWS) is een maatschappelijke onderneming die wortelt in de Noordwijkse samenleving. We beheren en verhuren betaalbare sociale woningen. Samen met de huurders en andere maatschappelijke organisaties nemen we onze verantwoordelijkheid voor een goed woon- en leefklimaat. In onze visie is vastgelegd dat de NWS er bij uitstek is voor mensen met een lager inkomen. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar de meest kwetsbare groepen in de samenleving. We verhuren op dit moment ongeveer 2.250 woningen, waarvan 2.150¹ in het sociale huursegment. 29 Medewerkers zetten zich dagelijks in om dit mogelijk te maken.

Terugblik: vorige visitatie NWS

De visitatiecommissie beoordeelde de NWS in 2014 met een gemiddeld cijfer van 6,8.

Dat wil zeggen een beoordeling tussen voldoende en ruim voldoende. Het presteren naar het oordeel van belanghebbenden scoorde met een 5,6 onvoldoende. Dit punt is door ons serieus opgepakt, zowel inhoudelijk op de thema's waar de cijfers laag waren, als op de relatie.

De visitatiecommissie deed een drietal aanbevelingen:

1. Betrek de belangrijkste belanghebbenden actief bij het ontwikkelen van beleid van de corporatie en communiceer daar over. Kom tot gedragen doelen.
2. Zorg voor adequate kennis en ervaring met projectontwikkelingsactiviteiten en aanverwante technische expertise bij de ontwikkeling van kleinere woningen.
3. Maak in de prestatieafspraken met de gemeente Noordwijk ruimte om nieuw beleid adequaat in te bedden op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

Ad 1. Betrek belanghebbenden bij het ontwikkelen van beleid

De NWS heeft de afgelopen jaren nadrukkelijk geïnvesteerd in de relatie met en de betrokkenheid van belanghebbenden. Naast specifieke afspraken of bijeenkomsten over inhoudelijke thema's (bestuurlijk en ambtelijk), is er maandelijks een overleg met de voorzitter en een keer per kwartaal met het voltallig bestuur van de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk (SHN). Eens per jaar heeft onze voltallige RvC overleg met het bestuur van de SHN. Daarnaast is er een of twee keer per jaar overleg tussen de SHN en de huurderscommissarissen. Met de gemeente is er een maandelijks bestuurlijk overleg met de wethouders Wonen en RO en twee keer per jaar een overleg tussen het college van B&W en de RvC. Verder is er maandelijks een ambtelijk overleg in het Aanjaagteam Nieuwbouw en is er recent een Werkgroep Duurzaamheid ingesteld.

De gemeente en de Stichting Huurdersbelangen worden nadrukkelijk betrokken bij het opstellen van beleid. Onder andere voor het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB en het huurbeleid zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd. Om de voortgang van de prestatieafspraken te monitoren is er een tweemaandelijks driehoeksoverleg met de gemeente Noordwijk en de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk.

Met andere belanghebbenden van de NWS wordt, naast de contacten vanuit het dagelijks werk, tweemaal per jaar op bestuurlijk niveau overleg gevoerd. Door onze directeur-bestuurder en de

¹ inclusief 150 niet-DAEB-woningen die nu nog binnen de sociale voorraad vallen

manager Wonen worden jaarlijks gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van vrijwel alle raadsfracties uit de Noordwijkse gemeenteraad

Daarnaast heeft de NWS geïnvesteerd in de communicatie met haar huurders. Naast het eigen bewonersblad dat tweemaal per jaar wordt uitgegeven, publiceren we reportages in het magazine Leef! van Welzijn Noordwijk (4 x per jaar) en het plaatselijke huis-aan-huisblad De Noordwijker (om de maand twee pagina's waarop het beleid wordt toegelicht). Verder zijn we actief op social media (met name Facebook), doen we mee aan de jaarlijkse Dag van het Huren (dit jaar met een laagdrempelige Bouwmarkt in een tent) en hebben we een actieve rol tijdens de Algemene Ledenvergadering van de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk. Rond nieuwbouwprojecten en andere actuele ontwikkelingen worden door ons (digitale) nieuwsbrieven verspreid onder omwonenden en belangstellenden.

Ad 2. Zorg voor adequate kennis en ervaring met projectontwikkelingsactiviteiten

Omdat de NWS de afgelopen periode geen nieuwbouw heeft opgeleverd, had voor ons de tweede aanbeveling van de visitatiecommissie minder urgentie. Waar nodig is kennis ingehuurd. Nu er weer volop bouwactiviteiten in de planning staan, zijn twee projectleiders met veel kennis en ervaring bij de NWS werkzaam. Daarnaast is ruim aandacht gegeven aan de sturing en beheersing van projecten door de instelling van een projectencommissie en de aanscherping van project control.

Ad 3. Maak in de prestatieafspraken ruimte om nieuw beleid adequaat in te bedden

De cyclus van de prestatieafspraken is, mede op basis van de Woningwet, verder uitgewerkt. Samen met de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk en de gemeente Noordwijk worden door ons jaarlijks afspraken uitgewerkt waarbij alle partijen volwaardig aan tafel zitten. Er is periodiek overleg om de voortgang van gemaakte prestatieafspraken via een voortgangsrapportage te monitoren. Door een brede afvaardiging vanuit alle partijen is geborgd dat de afspraken zijn ingebed op alle niveaus.

Ondernemingsplan 2015 - 2018

In de 1^{ste} helft van 2015 heeft de NWS een nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2015-2018. Enerzijds ingegeven door veranderingen 'buiten' (onder andere de economische crisis en de discussie over de rol van corporaties), anderzijds vanwege interne koersveranderingen waaronder het strategisch voorraadbeheer, het dienstverleningsconcept en een nieuwe invulling van het concept maatschappelijk ondernemen. Een viertal strategische keuzes staat voor ons centraal:

Voorraadbeleid

Maatschappelijk
ondernemen

Dienstverlening
aan onze klanten

De organisatie in
beweging

Bovenstaande strategische keuzes zijn in het ondernemingsplan verder uitgewerkt en vertaald naar te behalen doelstellingen. We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan het

waarmaken van wat wij ons hebben voorgenomen. Een aantal belangrijke volkshuisvestelijke doelen en prestaties lichten we kort toe.

Beschikbaarheid

Vanwege een beperkte beschikbaarheid van locaties voor nieuwbouw en de belastingen (vpb en verhuurdersheffing) die aan woningcorporaties werden opgelegd, heeft de NWS in de afgelopen jaren geen nieuwbouw opgeleverd. De vraag naar betaalbare huurwoningen in Noordwijk is echter groot. We willen onze betaalbare sociale woningvoorraad daarom uitbreiden naar ongeveer 2.500 woningen in 2026. De 250 woningen die bij de scheiding van het bezit zijn opgenomen in de niet-DAEB portefeuille zullen daarbij geleidelijk worden geliberaliseerd.

We willen dit bereiken met een ambitieus nieuwbouwprogramma van ongeveer 600 woningen. Om deze ambitie kracht bij te zetten is een Aanjaagteam Nieuwbouw gevormd, met medewerkers van de gemeente Noordwijk en de NWS. Maandelijks wordt in dit overleg via de monitor nieuwbouw de voortgang van de nieuwbouwprojecten besproken. De planning is dat de komende 10 jaar jaarlijks woningen worden opgeleverd. Begin 2018 wordt begonnen met de bouw van 40 appartementen aan het Rederijkersplein en in 2018 zal de bouw van 63 woningen op de locatie Northgo worden aanbesteed.

De NWS bevordert daarnaast de doorstroming binnen haar woningbezit, door onder meer het uitvoeren van pilots met tijdelijke huurcontracten en een (selectieve) matiging van de huursprong bij mutaties. Met de inzet van een seniorenmakelaar proberen we ouderen te verleiden om naar een meer passende woning te verhuizen. Ook wordt 'lokaal maatwerk' toegepast door vrijkomende woningen met voorrang toe te wijzen aan onze huidige huurders. Mede daardoor werd in 2017, conform de doelstelling uit de prestatieafspraken, meer dan 50 procent van de vrijkomende woningen verhuurd aan Noordwijkers.

Betaalbaarheid

Om de groep van woningzoekenden gelijke slaagkansen op de woningmarkt te bieden, stellen we onszelf als doel om jaarlijks 70 procent van de vrijkomende huurwoningen aan de primaire doelgroep (huishoudens tot aan de huurtoeslaggrens) aan te bieden. Daarvan heeft 80 procent een huur onder de eerste aftoppingsgrens en 20 procent onder de tweede aftoppingsgrens. Zowel in 2016 als in 2017 is die doelstelling gehaald.

Bij nieuwbouw liggen alle aanvangshuren in principe onder de aftoppingsgrenzen. Ten aanzien van betaalbaarheid volgen we verder de door Aedes en Woonbond overeengekomen uitgangspunten: streven naar een evenwicht in de prijs-kwaliteitverhouding en een gematigde huursomstijging. In het in 2017 samen met de stakeholders opgestelde nieuwe huurbeleid is dat vastgelegd.

Kwaliteit en duurzaamheid

De NWS besteedt veel aandacht aan het duurzaam maken van haar bezit. In 2017 bedraagt de gemiddelde Energie Index (EI) van onze woningen 1,46. Door de maatregelen die de komende jaren zijn geraamd is het realistisch om ultimo 2020 uit te gaan van een gemiddelde EI tussen 1,32 en 1,34. Dat is ruim binnen label B.

Voor de jaren daarna is de inzet CO₂-neutraal. Bij nieuwbouw wordt door ons *nu al* gestreefd naar bijna-energieneutraal en gasloos. Door het flexibiliseren en zorggeschikt maken van de sociale huurvoorraad door nieuwbouw en woningaanpassingen, stemmen we ons aanbod af op

de behoefte in Noordwijk. Om het woningbezit langjarig in stand te houden hanteren we een onderhoudsnorm (NEN 2676 – 2,5) voor de kwaliteit van onze woningen.

Samenwerking belanghebbenden

Om onze ambities en doelstelling te realiseren, is een goede samenwerking met onze maatschappelijke partners noodzakelijk. Zoals eerder al benoemd werkt de NWS intensief samen met de Stichting Huurdersbelangen Noordwijk en de gemeente Noordwijk, hiertoe is in september 2016 een 3-partijenoverleg gestart. Het netwerk van belanghebbenden omvat verder diverse zorg- en welzijnsorganisaties, zoals het plaatselijke Zorgnetwerk, ISD, GGD en Sociale wijkteams. De NWS speelt met name een rol bij de vroegsignalering van problemen.

Belangrijke stappen gezet, tijd om te oogsten

De afgelopen jaren is hard gewerkt om invulling te geven aan de ambities en doelstellingen van de NWS. Vanaf 1 februari 2016 doen we dit onder leiding van een nieuwe directeur-bestuurder. Trots zijn we op de enorme professionaliseringsslag die we als organisatie hebben gemaakt. Onder andere de planning- en controlcyclus, governance en het risicomanagement is opgepakt en uitgewerkt. Daarnaast hebben we een start gemaakt met assetmanagement. Daardoor hebben wij inmiddels een beter inzicht in het presteren van onze complexen en de benodigde investeringen in de bestaande woningvoorraad. Ook is een aantal medewerkers van functie veranderd, passend bij de uitdagingen waar de organisatie voor staat en aansluitend bij de kwaliteiten van de betreffende medewerker. Uit het MTO blijkt dat medewerkers met veel plezier bij de NWS werken. Beide zaken hebben hun effect op de kwaliteit van onze dienstverlening aan de huurders, die medio 2017 werd gewaardeerd op een 7,9 (KWH)

Kijken we naar de volkshuisvestelijke prestaties, dan is het de komende jaren met name van belang om het vele voorbereidende werk dat we de afgelopen jaren hebben gestopt in de uitbreiding van de sociale woningvoorraad, te effectueren. We zijn er trots op dat de urgentie voor meer sociale woningen in Noordwijk inmiddels breed wordt gedeeld en dat er locaties beschikbaar zijn. We werken nauw samen met de gemeente aan planontwikkeling op diverse locaties. Hoewel procedures soms lang duren komen plannen nu echt van de grond. Daarnaast hebben we de afgelopen jaren extra geïnvesteerd in duurzaamheid, dit draagt bij aan het wooncomfort en de betaalbaarheid. Het feit dat de huurderstevredenheid hoog is, geeft aan dat de NWS met de goede dingen bezig is. Naast de nieuwbouwopgave is de uitdaging voor de komende jaren om de transformatie van de woningvoorraad (juist ook in relatie tot wonen en zorg) en de verduurzaming van het woningbezit verder vorm te geven. Ook het verder implementeren van assetmanagement in de processen en planning- en controlcyclus is een belangrijk punt van aandacht.

De NWS stuurt daarbij strak op haar bedrijfslasten. In de Aedes-benchmark 2017 daalden deze van € 940 naar € 879 per vhe. Voor de komende jaren is de uitdaging om onze bedrijfslasten, gezien de kleine uitbreiding van de formatie, minimaal in lijn met het sectorgemiddelde te houden.

Vooruitblik: visitatie in 2018

Voor de NWS komt deze visitatie op een goed moment. We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan onze ambities voor zowel de interne organisatie als de externe opgaven in Noordwijk. Het is op een zeker moment waardevol om hier op te reflecteren; zijn we met de goede dingen bezig en doen we dit goed? Visitatie biedt ons de kans om een onafhankelijke externe partij deze reflectie te laten doen. Dat is hartstikke mooi en het geeft ons concrete handvaten om de komende periode mee aan de slag te gaan.

Daarbij willen wij de visitatiecommissie meegeven om in gesprekken met de belanghouders ook vooruit te kijken op een aantal voor ons belangrijke thema's en daarvoor ideeën op te halen:

- versnelling nieuwbouw,
 - CO2 neutraal,
 - prijs-kwaliteit woningvoorraad versus passend toewijzen, verduurzamen en grondprijs,
 - toename verwarde huurders.
-

Factsheet maatschappelijke prestaties



FACTSHEET NOORDWIJKSE WONINGSTICHTING

Maatschappelijke prestaties 2014-2017



BESCHIKBAARHEID

Zelfstandige woningen	2014	2015	2016	2017
Kwaliteitskortingsgrens	305	285	269	249
Aftoppingsgrens	1.379	1.382	1.367	1.372
Tussen aftoppingsgrens en liberalisatiegrens	395	379	360	343
Boven liberalisatiegrens *	164	185	229	261
Totaal zelfstandige vhe	2.243	2.231	2.225	2.225

**dit betreft mede sociale huurwoningen die door (inkomensafhankelijke) huurverhoging tijdelijk boven de toeslaggrens worden verhuurd. Na mutatie krijgen deze woningen weer een huurprijs onder de toeslaggrens.*

Huurprijzen per groep voor 2017 zijn:

Kwaliteitskortingsgrens: tot en met €414,02

Aftoppingsgrens: tot en met €635,05

Tussen aftoppingsgrens
en liberalisatiegrens: tot en met €710,68

Boven liberalisatiegrens: huur boven de €710,68

Om de doorstroming te vergroten zet de NWS een seniorenmakelaar in.



BETAALBAARHEID

Gemiddelde huurprijs / maand (Daeb)	
2014	€ 492
2015	€ 519
2016	€ 529
2017	€ 535

Huurachterstand t.o.v. jaarhuur %	
2014	0,82 %
2015	0,83 %
2016	0,71 %
2017	0,66 %

De NWS wil de komende reeks van jaren in voldoende aantallen betaalbare woningen aanbieden. Daarbij wil de NWS zorgen voor evenredige slaagkansen voor de verschillende doelgroepen die de NWS overeenkomstig haar missie bedient.

De NWS streeft naar een evenwicht in de prijs-kwaliteitverhouding en een gematigde huursomstijging van maximaal 1% boven inflatie inclusief de harmonisatieopbrengsten bij mutaties. Mocht op enig moment uit de meerjarenbegroting blijken dat een lagere huursomstijging mogelijk is, dan zal de NWS daartoe overgaan.

Om ook na de invoering van Passend Toewijzen een gelijke slaagkans te kunnen bieden voor de verschillende inkomensgroepen heeft de NWS het streefhuurbeleid aangepast. In totaal is binnen ons DAEB-bezit bij 927 woningen (47%) de streefhuur afgetopt, hetzij op de liberalisatiegrens, hetzij op de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag.



HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Huisvesting statushouders	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling gemeente Noordwijk
2014	11	Volledig ingevuld
2015	45	Volledig ingevuld
2016	49	Volledig ingevuld
2017	47	Volledig ingevuld

De NWS bezit 65 woonegelegenheden voor verstandelijk gehandicapten.

Meer dan een kwart van onze woningvoorraad is een nultredenwoning.



KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

Aedes Benchmark	2014		2015		2016		2017	
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie
Totaal score	-	A	7,43	B		B		B
Deelscore nieuwe huurders	-	B	7,00	C	7,25	C	8,0	A
Deelscore huurders met reparatieverzoeken	-	A	7,71	B	7,57	B	7,6	B
Deelscore vertrokken huurders	-	B	7,20	B	7,55	B	8,3	A

De ervaren woonkwaliteit (score 7,16) ligt hoger dan de referentiewaarde (6,87) volgens de Aedes Benchmark.

	2014	2016	2017
KWH-Huurlabelscore	7,7	7,9	8,0
Klantwaardering Contact	7,2	7,9	7,9
Klantwaardering Woning zoeken	8,1	7,7	7,7
Klantwaardering Nieuwe woning	7,9	7,9	7,9
Klantwaardering Huur opzeggen	8,2	8,1	8,3
Klantwaardering Reparaties	8,5	7,9	8,0
Klantwaardering Onderhoud	7,8	7,7	8,3

De klanttevredenheid scoort - op basis van het KWH-huurlabel en de Aedes Benchmark - goed.



VERDUURZAMING VAN DE WONINGVOORRAAD

Energie labels	2014	2015	2016	2017
A++	0,0%	0,0%	0,0%	
A+	0,0%	0,5%	1,0%	
A	7,0%	6,8%	7,0%	
B	20,5%	20,6%	21,0%	
C	28,7%	29,0%	30,0%	
D	26,1%	26,1%	25,0%	
E	10,8%	10,9%	10,0%	
F	5,9%	5,5%	5,0%	
G	0,7%	0,4%	1,0%	
Energie-Index		1,59		1,46

De landelijke afspraak is dat de woningcorporaties in 2021 gemiddeld een EI van 1,4 (label B) bezitten. De NWS is met een EI van 1,46 in 2017 goed op weg. In 2021 zal de EI naar verwachting 1,34 bedragen. Dus beter dan de landelijke afspraak. Daarnaast is de NWS al begonnen om plannen te maken om in 2050 CO₂ neutraal te zijn.

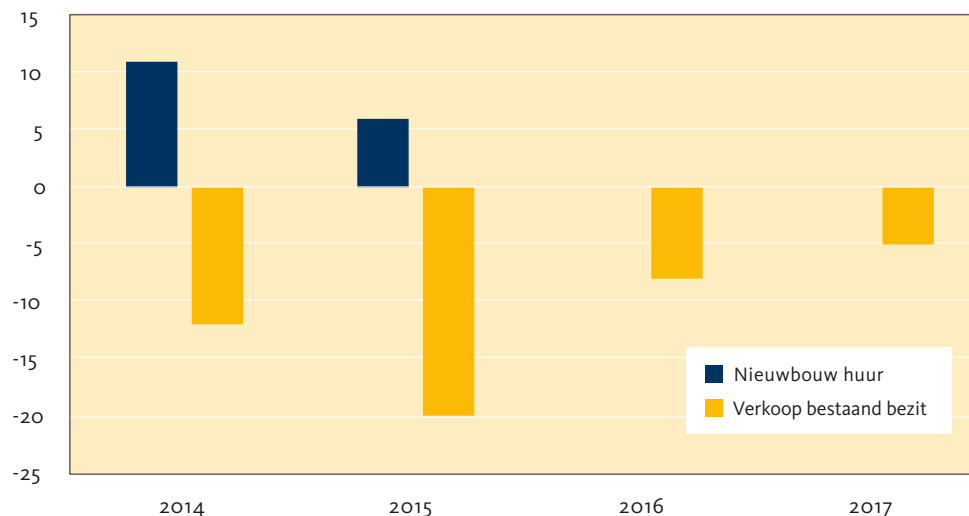
Duurzaamheid	2016	2017
Aantal woningen energiezuiniger gemaakt	357	406
Zonnepanelen	€ 229.354	€ 296.854
Glas	€ 11.890	€ 5.866
Spouwmuurisolatie	€ 73.517	€ 153.797
Vloerisolatie	€ 44.393	€ 54.056
Zuiniger cv-ketels	€ 121.846	€ 175.671
Duurzaamheid totaal	€ 481.000	€ 686.244

Vanaf 2014 zijn alle huurders door de NWS benaderd met een persoonlijk aanbod om hun woning energiezuiniger te maken. Daarbij konden huurders tegen een kostendeekkende huurverhoging kiezen voor een pakket aan duurzaamheidsmaatregelen, zoals spouwmuurisolatie, ketelvervanging en zonnepanelen. Ook bij mutatie en planmatig onderhoud worden energiebesparende maatregelen toegepast.

Tussen 2015 en 2017 is de gemiddelde energie-index van het woningbezit verbeterd van 1,59 naar 1,46.



(DES-)INVESTERINGEN IN VASTGOED



De NWS verkoopt woningen die niet (meer) passen binnen de sociale woningvoorraad.

In 2015 zijn 13 woningen van complex Katwijkse-/Egmonder-/IJmuidersplein als kluswoning verkocht.

In 2014 en 2015 is project De Lighof (in totaal 17 woningen) opgeleverd.

Er is de afgelopen jaren veel werk verzet om de pijplijn met nieuwe sociale woningbouwprojecten weer goed gevuld te krijgen. De NWS wil de komende tien jaar 600 betaalbare sociale huurwoningen bouwen. De plannen zijn daarvoor in 2017 gemaakt. In 2018 zal bijvoorbeeld de bouw van 40 woningen aan het Rederijksplein worden gerealiseerd en wordt van 62 woningen op de locatie Northgo de aanbesteding gedaan. Planvorming is gestart voor een woningbouwproject aan de Albertus van Velsenstraat (14 woningen) en tijdelijke woningen in Bronsgeest (33 woningen en mogelijk 66).

Tegelijkertijd wil de NWS zorgen voor verduurzaming van de woningvoorraad en het op peil brengen en houden van de technische en functionele kwaliteit en/of passendheid van de woningvoorraad.

Daarnaast wordt door het opnemen van ex-MGE woningen in de sociale voorraad het aantal woningen aan vergroot. In 2016 zijn 3 ex-MGE-woningen aan de voorraad toegevoegd en in 2017 zijn 5 ex-MGE-woningen aan de voorraad toegevoegd.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

Behandelde meldingen	2014	2015	2016	2017
Sociaal/psychisch	2	8	7	5
Agressie	2	2	0	0
Groen	2	1	7	0
Hennep/harddrugs	1	1	5	2
Overlast	10	27	20	29
Burenruzie	13	5	1	8
Vervuiling	5	4	1	7
Woonfraude	5	1	0	0
Totaal	40	49	41	51

De aanpak van meldingen door de NWS varieert: de ene keer is een enkel gesprek toereikend, maar andere kwesties spelen soms meerdere jaren achtereen. NWS medewerkers werken bij het oplossen van meldingen nauw samen met andere organisaties, zoals de gemeente, de politie, de ISD, de GGD, zorg- en welzijnsorganisaties.

Samen met bewoners en omwonenden, de gemeente Noordwijk, de Stichting Huurders Belangen Noordwijk en het buurtwerk zijn wijkshouwen georganiseerd.

Het schoon, heel en veilig houden van de woonomgeving is voor de NWS een belangrijk uitgangspunt. De Medewerker Leefbaarheid van de NWS houdt dagelijks toezicht in de gestapelde complexen. Hij pakt verloedering aan, verwijdt zwerfvuil en spreekt huurders zo nodig aan op ongewenst gedrag. Daarnaast heeft hij een signalerende rol, bijvoorbeeld bij sociaal-psychische problematiek.

De NWS participeert in lokale maatschappelijke initiatieven en netwerken, zoals het Zorgnetwerk, de Adviesraad van de lokale welzijnsorganisatie WSN en de gemeentelijke Adviesraad voor Wonen, Zorg en Welzijn.

In 2017 zijn we begonnen met wijkshouwen waarin huurder, SHN, gemeente en politiek deelnemen. Na iedere wijkshouw wordt er een verbeterplan gemaakt.





Noordwijkse Woningstichting

Van Panhuysstraat 16
2203 JR Noordwijk

Postbus 219
2200 AE Noordwijk

Telefoonnummer: (071) 365 11 00

Website: www.nws-online.nl

E-mailadres: info@noordwijkse-woningstichting.nl

Reputatie Quotiënt Model Noordwijkse Woningstichting

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	8,6	8,3
Waardering en respect	7,8	
Vertrouwen	8,6	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	8,6	7,7
Kwaliteit	7,8	
Innovatief	6,8	
Prijs / waardeverhouding	7,7	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	8,5	8,5
Inspirerende visie	8,4	
Herkent en benut marktkansen	8,5	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	8,2	7,9
Aantrekkelijke werkgever	8,0	
Goed gekwalificeerd personeel	7,7	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Milieubewust	7,4	7,7
Hoge standaard voor omgang met personeel	8,0	
Financiële performance		
Financiën op orde	8,8	8,2
Presteert beter dan collega corporaties	7,5	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,3	

Waardering netwerk Noordwijkse Woningstichting

Noordwijkse Woningstichting is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Noordwijkse Woningstichting. Dit maakt de beoordeling van Noordwijkse Woningstichting door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Noordwijkse Woningstichting heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"³.

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	8,5
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	6,5
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,8
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	8,2
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,5
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	9,0
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	8,5
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	8,8
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	8,8
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	8,3
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	7,5
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	9,2
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	8,0
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	8,8
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	9,5
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	8,8
Totaal	8,4

³ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennep BV, 2009

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

Raad van commissarissen

De heer L. Bartelse (voorzitter)

De heer M. van Lente (lid)

De heer P. Overduin (lid)

Mevrouw J. Breedveld (lid)

Bestuur

De heer W. van Duijn

Huurdersvertegenwoordiging

De heer B. Koëter (voorzitter)

Mevrouw R. Duijndam (lid en secretaris)

De heer S. Brenkman (lid)

Managementteam Noordwijkse Woningstichting

De heer B. Tiesinga (manager Wonen)

Mevrouw E. Hooijmans (controller)

De heer D. van der plas (communicatie)

De heer L. van der Jagt (financiële zaken)

Mevrouw M. de Ridder (directiesecretaresse)

Ondernemingsraad

Mevrouw J. Rátkai (voorzitter)

De heer S. Dijkstra (lid)

De heer D. van Duijvenvoorde (lid)

Gemeente Noordwijk

De heer D. Salman (wethouder Volkshuisvesting en Wonen)

De heer H. Bakker (wethouder Ruimte en Communicatie)

Mevrouw C. Sonke (beleidsmedewerker Wonen)

Maatschappelijke instellingen

Mevrouw M. de Loor (Welzijn Noordwijk)

De heer E. Cassee (Welzijn Noordwijk)

Mevrouw G. Houtekamer ('s Heeren Loo)

Collega corporatie

Mevrouw M. Welzijn (directeur-bestuurder bij Sint Antonius van Padua)

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

Maatschappelijke instellingen

Mevrouw M. van den Hoonaard (Stichting Vluchtelingenwerk)

Mevrouw J. van Honk (Marente)

Mevrouw A. Schouten (GGD Hollands Midden)

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is zelfstandig adviseur op het gebied van governance, toezicht en strategische vraagstukken bij maatschappelijke organisaties en kent een lange carrière in de wereld van de woningcorporaties. Hij is daarnaast voorzitter van een raad van commissarissen bij een woningcorporatie en lid van een raad van commissarissen bij een andere corporatie, vicevoorzitter van een raad van toezicht bij een zorginstelling en lid van de raad van commissarissen bij een culturele instelling. Hij publiceert regelmatig artikelen en is veelgevraagd inleider en dagvoorzitter.

Jan Haagsma (visitor) is organisatieadviseur met een lange ervaring in een breed scala aan organisatievraagstukken. Voor hij zich als zelfstandig organisatieadviseur vestigde, was hij partner bij Andersson Elffers Felix (AEF) te Utrecht. Hij is deskundig op het gebied van strategie- en beleidsontwikkeling, kwaliteitssystemen -onderzoek en -management, methoden en technieken van (organisatie-)onderzoek en evaluatieonderzoek, analyse van (werk)processen en vraagstukken met betrekking tot organisatie(inrichting en -ontwikkeling), werkwijze, sturing. Hij heeft ruime ervaring in het leiden van complexe (verander)projecten. Daarnaast is hij directeur-bestuurder van Cognitum en lid van de Raad van Toezicht van het Servicepunt Thuiswonen.

Evelien van Kranenburg-Haagsma (secretaris) heeft cultuursociologie gestudeerd aan de Erasmus Universiteit. Gedurende haar studie is zij betrokken geweest bij de kwantitatieve meting van onderzoekprestaties. Sinds het laatste jaar van haar studie is zij werkzaam als officemanager bij Cognitum, een van de door de Stichting VWN geaccrediteerde bureaus voor het uitvoeren van visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van de **Noordwijkse Woningstichting** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 18 januari 2018

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van de **Noordwijkse Woningstichting** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Jan Haagsma geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 19 januari 2018

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van de **Noordwijkse Woningstichting** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Bussum

Datum: 21 januari 2018

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Evelien van Kranenburg- Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van de **Noordwijkse Woningstichting** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Evelien van Kranenburg- Haagsma heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

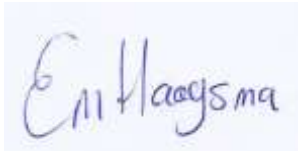
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Evelien van Kranenburg-Haagsma** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Strijen

Datum: 17 januari 2018

Naam, handtekening:

Evelien van Kranenburg-Haagsma



Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10.

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder 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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. 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 eerst 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 beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aan toont 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).

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren

Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.

- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden

Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld de RvC heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers een kwantificering van de mogelijke marges is gekoppeld.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitoren en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus

verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Addendum RFBB
- Adviesbrief zelfevaluatie RvC over 2017
- Bestuursreglement Noordwijkse Woningstichting
- Checklist Governancecode
- Vergaderschema's RvC 2014 t/m 2018
- Integriteits- en gedragscode Noordwijkse Woningstichting
- Brief Governance inspectie 2017
- Lijst KPI en KSF 2017 (toezichtsbrief RvC)
- Notulen RvC-vergadering 2014 t/m 2017
- Position Paper Noordwijkse Woningstichting
- Proces klachtenregistratie
- Procuratieregeling Noordwijkse Woningstichting
- Profielschets RvC Noordwijkse Woningstichting
- Reglement auditcommissie Noordwijkse Woningstichting
- Reglement Financieel beleid en beheer
- Reglement klachtencommissie Wonen
- Reglement RvC met bijlagen
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie
- Statutenwijziging
- Treasurystatuut Noordwijkse Woningstichting
- Verslag zelfevaluatie RvC 2016
- Visie op governance Noordwijkse Woningstichting
- Visitatierapport Noordwijkse Woningstichting 2014

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Opgaven

- Huisvestingsverordening Holland-Rijnland 2015
- Armoedemonitor 2015 gemeente Noordwijk
- Beleid huisvesten bijzondere doelgroepen
- Brief inzake huisvesting statushouders
- Convenant huisvesting arbeidsmigranten 2014-2018
- Eindrapport perspectieven op de Zuid-hollandse woningmarkt Berenschot
- Evaluatie prestatieafspraken 2017 en toevoeging 2018
- Flyer informatieavond de crisis voorbij
- Intentie overeenkomst gemeente Noordwijk-Noordwijkse Woningstichting Northgo
- Jaaroverzicht WSA 2016
- Jaarverslag Holland-Rijnland Wonen 2016
- Kerncijfers Woningnet
- Monitor prestatieafspraken 2017
- Noordwijkse Woonagenda 2016-2020
- Noordwijkse Woningstichting bod 2016, 2017 en 2018

- Brochure energiebepalende maatregelen 2015
- Opgaven en Kaders assetmanagement Noordwijkse Woningstichting
- Overeenkomst zonne-energie gemeente-Noordwijkse Woningstichting
- Presentatie prestatieafspraken gemeenteraad jan 2018
- Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020
- Prestatieafspraken Noordwijk 2018-2021
- PvA huisvesting statushouders Gemeente Noordwijk
- Reactie gemeente Noordwijk op geactualiseerde prestatieafspraken
- Reactie gemeente noordwijk op Noordwijkse Woningstichting bod 2018
- Regionale woonvisie 2009-2019
- Rigo Noordwijkse Woningstichting
- Samenwerkingsovereenkomst WoonEnergie
- Taakstelling huisvesting vergunninghouders 2017 en 2017-2018
- Trendanalyse 2016-4 woonmonitor Holland Rijnland Wonen
- Uitvoeringsdocument bijzondere doelgroepen
- Verordening Fonds voorkomen huisuitzetting Noordwijk
- Zorgpact Noordwijk

Ambities

- Advies SHN huurbeleid
- Beleid uitstallingen in openbare ruimtes
- Beleidsnotitie strategische en huurbeleid 2014
- Beleidsvisie leefbaarheid
- Beleidsvisie Noordwijkse Woningstichting 2012-2016
- Brochure zelf aangebrachte voorzieningen
- Geaccordeerd voorstel seniorenmakelaar
- Huurbeleid Noordwijkse Woningstichting
- Jaarplan 2017 Noordwijkse Woningstichting
- Jaarstukken Noordwijkse Woningstichting 2014, 2015 en 2016
- Jaarverslag 2017
- Liftprotocol 2017
- Monitor jaarplan 2017
- Noordwijkse Woningstichting monitor Nieuwbouw
- Ondernemingsplan 2015-2018
- Overzicht indeling bezit energielabels 2013, 2015, 2016, 2018
- Parkeerbeleid Noordwijkse Woningstichting
- Persbericht huurbeleid
- Persbericht inzake levensloopbestendigheid
- Portefeuilleplan Noordwijkse Woningstichting
- Route naar CO2-neutraal
- Samenvatting huurbeleid Noordwijkse Woningstichting
- Samenvatting wijkschouw Boerenburg en Calorama
- Scheidingsvoorstel
- Sloop- en renovatiereglement Noordwijkse Woningstichting
- Toelichting bij overzichten indeling bezit in energielabels
- Totaaloverzicht toetsingskader renovatie en sloop-nieuwbouw
- Voorbeeld toetsingskader spinnenweb assetmanagement
- Voorraadvisie Noordwijkse Woningstichting

- Voortgang ondernemingsplan

Belanghebbenden

- Advies SHN huurverhoging
- Advies SHN prestatieafspraken
- Advies SHN statuten
- Advies SHN verkoop Katwijksestraat
- Belanghoudersregister Noordwijkse Woningstichting
- Brief KWH-label
- Brief verlenging KWH label
- Facebook dag van het huren
- Informeel overleg Noordwijkse Woningstichting-Gemeente Noordwijk 2015 en 2016
- Notulen Noordwijkse Woningstichting-SHN 2015, 2015, 2016 en 2017
- Notulen overleg bestuurder en OR 2014, 2015, 2016 en 2017
- Noordwijkse Woningstichting magazine mei 2017 en november 2017
- Noordwijkse Woningstichting Noordwijker 2016 en 2017
- Onderzoek Woning en Buurt KWH
- Rapportage MTO WS mei 2017
- Resultaten imago onderzoek KWH
- Samenwerkingsovereenkomst Noordwijkse Woningstichting-SHN
- Stakeholders armoedeconferentie
- Stakeholder betaalbaar bouwen
- Stakeholders SHN
- Uitgave Leef (diverse uitgaven)
- Uitnodiging regiobijeenkomst
- Verslag overleg gemeente Noordwijk – RVC Noordwijkse Woningstichting 2015 en 2016
- Woningstichting 10

Vermogen

- Tussentijdse rapportages 2016 en 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2016
- Beleidsnotitie verbindingen
- Benchmark 2016
- Checklist business risk WSW
- CiP 2014 t/m 2016
- dPi 2017
- dVi 2014 t/m 2016
- financieringsstrategie Noordwijkse Woningstichting
- Investeringsstatuut
- Kaderbrief 2017 en 2018
- Managementletters 2014 t/m 2017
- Managementrapportages 2014 en 2015
- Nieuw format tussentijdse rapportage
- Noordwijkse Woningstichting begroting 2014 t/m 2017
- Oordeelsbrieven 2014 t/m 2016
- Risicomanagement NEW
- Toezichtisbrief 2014 en 2015
- Treasurystatuut Noordwijkse Woningstichting
- Uitwerking risico's

- Werkwijze en boekinsregels 2017

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatimonitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



Noordwijkse Woningstichting

L-2092

Woningmarktregio Holland Rijnland

Referentiegroep Rf05 (Gemiddeld profiel)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Noordwijkse Woningstichting wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Noordwijkse Woningstichting.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Noordwijkse Woningstichting de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Noordwijkse Woningstichting ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdindeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

- 1 Huisvesting van de primaire doelgroep
- 2 Huisvesten van bijzondere doelgroepen
- 3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- 4 (Des)investeren in vastgoed
- 5 Kwaliteit van wijken en buurten
- 6 Overige / andere prestaties.

Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

Het bezit van Noordwijkse Woningstichting

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	2.243	2.231	2.225	2.225
# onzelfstandige wooneenheden	71	67	76	76
# intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	-	-
# totaal woongelegenheden	2.314	2.298	2.301	2.301
% eengezinswoningen	52%	52%	52%	51%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	30%	31%	31%	31%
% meergezinsetagebouw met lift	14%	14%	14%	15%
% hoogbouw	0%	0%	0%	0%
% onzelfstandig	3%	3%	3%	3%
# garages	170	170	170	170
# maatschappelijk vastgoed	-	-	3	3
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	3	3	3	3
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	4	4		
# overig bezit	0	0	0	0
# verhuureenheden ongewogen	2.491	2.475	2.477	2.477

Bronnen:
dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Het werkgebied van Noordwijkse Woningstichting



Woningen per gemeente	Woningen ultimo 2017
Gemeente Katwijk	2 (woonwagens)
Gemeente Noordwijk	2.299
Totaal	2.301

Opgaven en ambities

Opgaven voor Noordwijkse Woningstichting

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeente en Noordwijkse Woningstichting:

Prestatieafspraken tussen de gemeente Noordwijk en woningcorporatie:

- Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2014	2015	2016	2017
Gemeente Noordwijk				
Gemeente Katwijk				

Ambities van Noordwijkse Woningstichting

De ambities van Noordwijkse Woningstichting in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Beleidsvisie 2012-2016
- Beleidsvisie Leefbaarheid 2011-2015
- Ondernemingsplan 2015-2018
- Huurbeleid 2017
- Implementatieplan 2017
- Jaarplan 2017
- Portefeuilleplan 2017-2027-2030

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	109	105	118	108
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm	100%	100%	99%	91%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, Oordeelsbrief staatssteun 2017, jaarverslag 2017

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	134	107	118	108
Passend toegewezen	n.v.t.	n.v.t.	99%	99%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.b.

bronnen:
jaarverslag 2016, 2017, Oordeelsbrief staatssteun 2017

Woonruimteverdeling

Jaarstukken 2015:

De toewijzing van woningen aan klanten met bijzondere zorgbehoefte geschiedt op basis van regionale afspraken tussen corporaties, gemeenten en instellingen voor maatschappelijke begeleiding. Elke corporatie levert naar ratio een aantal woningen voor actieve bemiddeling van cliënten van aangesloten organisaties.

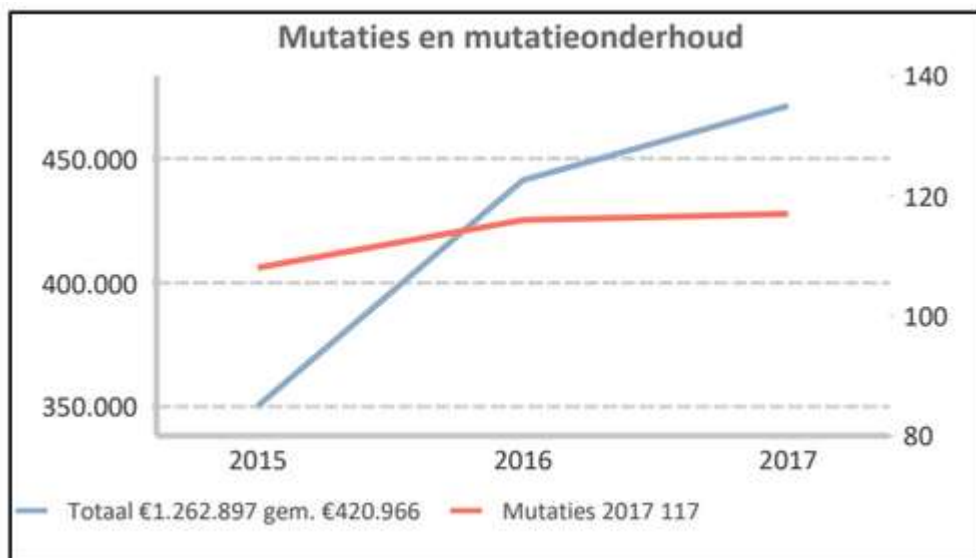
Jaarstukken 2014:

De NWS wijst vrijkomende woningen niet zelf toe. Het toewijzen verloopt via een regionaal systeem van woonruimteverdeling. Medio 2014 is NWS overgegaan naar een nieuw toewijzingssysteem, Woningnet.

Jaarstukken 2014:

De toewijzing van woningen aan klanten met bijzondere zorgbehoefte geschiedt op basis van regionale afspraken tussen corporaties en instellingen voor zorg en welzijn. Elke corporatie levert naar ratio een aantal woningen voor actieve bemiddeling voor cliënten van aangesloten organisaties.

Mutaties



Bron: 1^e tussentijdse rapportage 2017

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	5,8%	4,7%	5,1%	5,1%

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Realisatie van de gemeentelijke taakstelling voor de huisvesting van mensen afkomstig uit de maatschappelijke opvang (contingent woningen). De NWS stelt hiertoe sociale huurwoningen beschikbaar.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Partijen maken afspraken over de huisvesting van bijzondere aandachtsgroepen (w.o. dak- en thuislozen) ivm de decentralisatie van deze taak uit de centrumgemeente.

Beleidsvisie 2012-2016:

De NWS besteedt bijzondere aandacht aan starters en senioren. Voor jongeren is het uitermate lastig een woning in Noordwijk te bemachtigen. Deze groep heeft ook de aandacht van het gemeentebestuur. Nieuwbouw van compacte starterswoningen is voor deze groep een optie. Daar staat tegenover dat de NWS in verhouding al veel kleine, voor starters geschikte woningen, in haar bestand heeft. Voor de groeiende groep senioren geldt dat zij vaak wel willen doorstromen, maar dat ook voor hen een passend aanbod ontbreekt. Mede daarom geeft de NWS er de voorkeur aan woningen voor senioren aan de voorraad toe te voegen. Doorstroming van senioren kan woningen vrijmaken voor starters.

Vergunninghouders

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Realisatie van de reguliere gemeentelijke taakstelling voor de huisvesting van statushouders. De NWS stelt hiertoe sociale huurwoningen beschikbaar.

In 2017 kan de gemeente desgewenst vrije sectorwoningen afnemen van de NWS voor realisatie van de extra taakstelling (17 statushouders).

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Taakstelling van de gemeente Noordwijk	11	45	66	35
Statushouders gehuisvest	11	45	49	47
Voldaan aan taakstelling?	Ja	Ja	Nee	Ja

Bron: Jaarstukken 2014, 2015, 2016, 2017

Overige specifieke doelgroepen

Convenant Huisvesting Arbeidsmigranten Holland Rijnland 2014 – 2018:

De NWS participeert in het convenant om gezamenlijk en met (vertegenwoordigers van) de arbeidsmigranten te bevorderen dat er voldoende goede en veilige huisvesting beschikbaar is. Voor de periode 2014-2018 wordt er gerekend op een vraag van minimaal 4.250 geschatte plaatsen voor de hele regio.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

NWS past binnen de wettelijke kaders een gematigd huurbeleid toe, conform afspraken in het Nieuwe Woonakkoord van de Woonbond en Aedes. In 2017 werkt de NWS huurbeleid/ huursombenadering uit in overleg met de SHN en de gemeente.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Extra opbrengsten uit een inkomensafhankelijke huurverhoging worden één op één aangewend voor investeringen in nieuwbouw en voorraadbeheer.

Huurbeleid 2017:

De jaarlijkse huuraanpassing voor sociale huurwoningen zal gedifferentieerd worden op basis van de huidige prijs-kwaliteitverhouding die wordt berekend aan de hand van de WWS-punten.

Huurbeleid 2017:

De NWS zal gebruik maken van de mogelijkheid van inkomensafhankelijke huurverhoging voor hogere inkomensgroepen (niet zijnde de doelgroep van beleid).

Huurbeleid 2017:

De NWS zet de komende jaren in op een huursomstijging van 1% boven inflatie. De NWS wil niet meer huurverhoging vragen dan nodig is; mocht op enig moment uit de meerjarenbegroting blijken dat een lagere huursomstijging mogelijk is, dan zal de NWS daartoe overgaan.

Huurbeleid 2017:

De NWS hanteert voor sociale huurwoningen een streefhuur van 80% van maximaal redelijk.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
gemiddelde huurverhoging corporatie	4,10%	2,24%	1,57%	1,18%
gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€492	€ 519	€529	€ 535
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB - zelfstandige huurwoningen	59%	64%	67%	69%

bronnen:

jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017

Kernvoorraadbeleid

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Conform de voorraadadvise van de NWS wordt 70% van de vrijkomende sociale huurwoningen aangeboden onder hoogste aftoppingsgrens. Daarvan krijgt 80% een huurprijs onder de laagste aftoppingsgrens.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De sociale huurvoorraad wordt meer levensloopbestendig gemaakt door nieuwbouw en woningaanpassing. Het lokale aanbod aan zorggeschikte woningen loopt daardoor zoveel mogelijk in de pas met de behoefte.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De omvang van de sociale huurvoorraad bedraagt tenminste 2.175 woningen.

Huurbeleid 2017:

De NWS wil haar DAEB-voorraad uitbreiden van ca. 2.000 woningen naar ca. 2.500 woningen in 2026.

Huurbeleid 2017:

De NWS heeft als doel om jaarlijks 70% van de vrijkomende huurwoningen aan de primaire doelgroep aan te bieden, waarvan 80% van het aanbod met een huur onder de eerste aftoppingsgrens en 20% onder de tweede aftoppingsgrens.

Voorraadadvise NWS:

De lange termijn portefeuille (voor 2030) van NWS omvat 2.650 sociale huurwoningen, waarvan 1.700 bestemd zijn voor inkomens tot de huurtoeslaggrens.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# goedkope woningen	305 (14%)	285 (13%)	270 (12%)	249 (11%)
# betaalbare woningen	1.379 (61%)	1.382 (62%)	1.367 (62%)	1.372 (62%)
# duur DAEB	395 (18%)	379 (17%)	360 (16%)	343 (15%)
# duur niet DAEB	164 (7%)	185 (8%)	228 (10%)	261 (12%)
totaal	2.243	2.231	2.225	2.225

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, gegevens 2017

Aanpak huurachterstanden

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Proactieve aanpak bij huurachterstanden, met als inzet om huisuitzetting te voorkomen. Partijen zetten zich in om het regionale convenant Voorkomen Huisuitzettingen nieuw leven in te blazen en de afstemming tussen ISD en de corporaties te verbeteren.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De NWS helpt in specifieke situaties waar huurders als gevolg van een daling van het inkomen geconfronteerd worden met een te hoge huur met het zoeken naar een passende oplossing.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,87%	0,82%	0,99%	0,68%
ontruimingen n.a.v. huurachterstand	2	0	1	2
Huurachterstand enkel component netto huur in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,87%	0,76%	0,82%	0,68%

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	
betaalbaarheid	
Oordeel	

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Het aantal zorggeschikte woningen (min. 1 ster) wordt met 50% uitgebreid (van 400 naar 600 woningen).

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	2.314	2.298	2.301	2.301
# woningen voor ouderen				
# woningen voor gehandicapten	65	65	65	65
# nultredenwoningen	597	603	607	612
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)				
# - bestemd voor ouderen	266	225	225	227
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	0	0	0	0
# - bestemd voor GGZ-patiënten	0	0	0	0
# - overige	5	0	0	0
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	65	65	65	65
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	0	0	0	0

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016,

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Geen specifieke afspraken en/of ambities

Woonzorgcomplexen voor ouderen

	2014	2015	2016	2017
Marente – Sint Jeroen (senioren)	20	20	20	22

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Geen specifieke afspraken en/of ambities

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014	2015	2016	2017
Raamwerk – Sint Jeroen 57 en 59	8	8	8	8
's Heeren Loo – Albertus van Velsenstraat (gehandicapten)	18	18	18	18
's Heeren Loo – Boechorst (gehandicapten)	26	26	26	26
's Heeren Loo – Van Limburg Stirum (gehandicapten)	13	13	13	13
Silhouet Coaching – Garenhof 20 (autisme)				1

2c: Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Woningen / woonvormen voor mensen met een beperking

	2014	2015	2016	2017
Woningen toegewezen aan bijzondere klanten	6	6	6	6
Voldaan aan de taakstelling?	Voldaan	Voldaan	Voldaan	Taakstelling was 7. 6 verhuurd in 2017 en 1 en verhuurd in begin 2018.

Bron: Jaarstukken 2014, 2015

Uit jaarstukken 2014 en 2015:

De toewijzing van woningen aan klanten met bijzondere zorgbehoefte geschiedt op basis van regionale afspraken tussen corporaties en instellingen voor maatschappelijke begeleiding. Elke corporatie levert naar ratio een aantal woningen voor actieve bemiddeling van cliënten van aangesloten organisaties. Deze worden verhuurd middels een driehoek contract waarbij de zorginstelling tekent voor woonbegeleiding.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	
bewoners met beperkingen	
overige personen	
Oordeel	

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeeld aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
vooorlogse woningen	1%	0%	0%	0%
jaren 45-59	19%	20%	20%	20%
jaren 60-69	18%	18%	18%	18%
jaren 70-79	17%	17%	17%	18%
jaren 80-89	17%	17%	17%	17%
jaren 90-99	8%	8%	8%	8%
jaren 00-09	15%	15%	15%	15%
jaren 10-19	4%	4%	4%	4%

Bronnen:

dVi 2014, 2015 en 2016, jaarverslag 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De NWS baseert het onderhoud van haar woningbezit op jaarlijkse conditiemetingen. Per complex wordt gestuurd op een conditiescore van 3,0 of lager (=beter).

Jaarstukken 2015:

Uitgangspunt is het handhaven van een minimaal onderhoudsniveau van 3 volgens de NEN2767-methodiek.

Jaarstukken 2014:

Uitgangspunt is het handhaven van een minimaal onderhoudsniveau van 3 volgens de NEN2767-methodiek.

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1	86,8	91,4	33,9	29,1

Score 2	9,7	5,3	63,9	63,1
Score 3	1,7	0,0	1,9	7,8
Score 4	0,0	0,0	0,0	0,0
Score 5	0,0	0,0	0,0	0,0
Score 6	0,0	0,0	0,0	0,0
onbekend	1,8	3,1	0,0	0,0

bronnen:
dVi 2014, 2015 en 2016, gegevens 2017

Algemene kenmerken van het bezit: energielabels

Zie hiervoor paragraaf 3c.

Algemene kenmerken van het bezit: prijs-kwaliteitverhouding

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen DAEB	160,5	158,9	161,8	157,3
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen niet DAEB	186,2	186,6	193,8	198,1
gem. # puntprijs huurwoningen DAEB	€ 3,15	€ 3,26	€ 3,34	€ 3,44
gem. # puntprijs huurwoningen niet DAEB	€ 4,27	€ 4,20	€ 4,27	€ 3,56
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB - zelfstandige huurwoningen	59%	64%	67%	69%

bronnen:
dVi 2014, 2015 en 2016, gegevens 2017

Onderhoud van de woningen

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

NWS continueert de aanpak waarbij leegkomende woningen voor nieuwe verhuur worden verduurzaamd (zonnepanelen, hr-ketel, evt. vloer- en dakisolatie).

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	€377	€ 437	€ 485	€ 615
mutatieonderhoud	€134	€ 149	€ 188	€ 253
planmatig onderhoud	€271	€ 277	€ 139	€ 549
totaal onderhoud	€782	€ 863	€ 812	€ 1.417

bronnen:
CiP 2015, gegevens NWS

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017		
Instandhoudingsindex	59	98
Technische woningkwaliteit*		101
Ervaren woningkwaliteit	104	101

Bronnen: Aedes Benchmark

* De technische woningkwaliteit is niet berekend in de benchmark. Deze wordt bepaald aan de hand van de energieindex. Aangezien deze nog niet geheel bekend was ten tijde van invoer benchmark geen score op dit onderdeel.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De NWS voert in 2017 een klanttevredenheidsonderzoek uit onder haar huurders.

Jaarstukken 2015:

De ambitie voor 2015 was: minstens 6,5 voor ontevredenheid; minstens een 7,5 gemiddeld voor overige onderdelen).

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie Noordwijkse Woningstichting totaal norm (KWH norm is 7)	-	7,5	7,5	7,5
KWH (score totaal)	7,7	7,5	7,9	8,0
Contact	6,6	7,7	7,9	7,9
Woning zoeken	8,1	7,4	7,7	7,7
Nieuwe woning	7,9	7,3	7,9	7,9
Huur opzeggen	8,2	8,3	8,1	8,3
Reparaties	8,5	8,2	7,9	8,0
Onderhoud	7,8	7,8	7,7	8,3
Ontevredenheid	6,5	6,5		

Bron: Jaarstukken 2014, 2015, 2016, 2017

Aedes Benchmark huurdersoordeel

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	A	B	B	B
Deelscore nieuwe huurders	-	7,0	7,3	8,0

Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	-	7,7	7,6	7,6
Deelscore vertrokken huurders	-	7,2	6,5	8,3

Bron: Aedes Benchmark Centrum

3c: Energie en duurzaamheid

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

NWS continueert de aanpak waarbij leegkomende woningen voor nieuwe verhuur worden verduurzaamd (zonnepanelen, hr-ketel, evt. vloer- en dakisolatie).

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

In 2017 moet spouwmuurisolatie zijn uitgevoerd bij tenminste 50% van 450 woningen die deel uitmaken van de schilaanpak. Dit is begonnen in 2016, doorloop in 2017-2018.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Binnen de randvoorwaarde van aanvaardbare stichtingskosten voert de NWS nieuwbouwprojecten zoveel mogelijk energieneutraal uit (EPC=0)

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De NWS realiseert de doelstelling uit het landelijk Energie-convenant: gemiddeld label B ultimo 2020. Dit betekent een verbetering van de gemiddelde EI met 0,35 (van EPC 1,60 naar 1,25). In 2017 wordt de gemiddelde EPC verlaagd met 0,1 (van EPC 1,6 naar 1,5).

Jaarstukken 2015:

NWS werkt toe naar een gemiddeld label B ultimo 2020 in het verlengde van het nationale Energieakkoord (2013). Als NWS in huidig tempo doorgaat is deze doelstelling zeker realistisch.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel	C/D	C	C	C
EI Nederland		1,86		1,73
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
realisatie EI		1,59	1,59	1,46
A	7,0%	7,1%	7,8%	30,8%
B	20,5%	20,5%	20,9%	27,7%
C	28,7%	28,9%	29,9%	22,8%
D	26,1%	26,0%	24,9%	11,4%
E	10,8%	10,8%	9,9%	3,7%
F	5,9%	5,4%	4,9%	3,3%
G	0,7%	0,3%	0,9%	0,2%

Bronnen:

dVi 2014, 2015 en 2016

Uit jaarstukken 2016:

Bij 450 woningen is begonnen aan 'schilaanpak' door het aanbrengen van spouwmuur- en buitengevelisolatie en dakisolatie (bij gelijktijdige vervangen van het dak), zonder daar een bijdrage van de huurder te vragen. Dit gebeurde in samenwerking met de gemeente Noordwijk.

Uit jaarstukken 2015:

[NWS levert] een advies op maat over de kosten en opbrengsten (lagere stookkosten, verhoogd wooncomfort) voor de huurder. In veel gevallen levert dit voor de huurder binnen de maandelijkse woonlasten een financieel voordeel op. Inmiddels hebben heel wat huurders een of meer maatregelen afgenomen. Omdat in de loop van 2015 het aantal nieuwe aanvragen begon in te zakken is eind 2015 een nieuwe impuls gegeven aan het project. De komende anderhalf jaar zullen we alle huurders opnieuw benaderen met een aanbod op maat. Bovendien zullen we ons aanbod verder uitbouwen. Zo komen in de toekomst ook boven/benedenwoningen en gestapelde complexen in aanmerking voor zonnepanelen.

De NWS heeft een duurzaamheidsplan ontwikkeld. Hierbij kunnen klanten tegen een kostendekkende huurverhoging kiezen uit zes duurzaamheidsmaatregelen; het aanbrengen van gevelisolatie, de vervroegde vervanging van verbeterd rendement cv-ketels, het plaatsen van zonnepanelen (met subsidie van de gemeente Noordwijk), het aanbrengen van vloer- en dak isolatie en dubbel glas. In veel gevallen was de huurverhoging lager dan de reductie van energielasten.

Dit heeft geresulteerd in:

- De plaatsing van 25 zonnestroominstallaties
- 56 verbeterd rendement cv-ketels zijn vervangen door hoog rendementsketels
- 58 energiebesparende dak, spouw en vloerisolatie maatregelen zijn uitgevoerd
- Bij 8 woningen zijn de kozijnen met enkel glas vervangen door HR++-glas

Uit jaarstukken 2014:

De NWS heeft een duurzaamheidsplan ontwikkeld. Hierbij kunnen klanten tegen een kostendekkende huurverhoging kiezen uit zes duurzaamheidsmaatregelen; het aanbrengen van gevelisolatie, de vervroegde vervanging van verbeterd rendement cv-ketels, het plaatsen van zonnepanelen (met subsidie van de gemeente Noordwijk), het aanbrengen van vloer- en dak isolatie en dubbel glas. In veel gevallen was de huurverhoging lager dan de reductie van energielasten.

Dit heeft geresulteerd in:

- De plaatsing van 56 zonnestroominstallaties
- 130 verbeterd rendement cv-ketels zijn vervangen door hoog rendementsketels
- Een aantal gevels zijn voorzien van spouwmuurisolatie
- Kozijnen met enkelglas zijn vervangen door kozijnen met HR++-glas

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	
kwaliteit van dienstverlening	
energie en duurzaamheid	
Oordeel	

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

In 2017 begint NWS met de bouw Rederijksplein (oplevering medio 2018) en begint de NWS met de voorbereiding van bouw Northgo-terrein.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Meer dan 70% van de sociale nieuwbouw krijgt een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. NWS en gemeente vullen hier gezamenlijk de randvoorwaarden in.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Binnen de randvoorwaarde van aanvaardbare stichtingskosten voert de NWS nieuwbouwprojecten zoveel mogelijk energieneutraal uit (EPC=0)

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Nieuwbouw moet onder andere bijdragen aan het levensloopbestendig maken van de woningvoorraad.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Extra opbrengsten uit een inkomensafhankelijke huurverhoging worden één op één aangewend voor investeringen in nieuwbouw en voorraadbeheer.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Transformatie van de bestaande huurvoorraad dmv nieuwbouw van ca. 150 woningen.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Realisatie van minimaal 20% van de totale bouwambitie in Noordwijk (in de sociale huur).

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Nieuwbouw moet een bijdrage leveren aan de ruimtelijke kwaliteit van de gebouwde omgeving, conform de het gestelde in de omgevingsvisie Noordwijk 2030.

Huurbeleid 2017:

Uit het oogpunt van betaalbaarheid wordt gestreefd naar nieuwbouw met kostendekkende streefhuur. Er wordt ingezet op kleine woningen, efficiënte ontwerpen en systeembouw.

Jaarstukken 2016:

De nieuwbouwambitie van de NWS gaat nog steeds uit van 1.000 sociale huurwoningen tot 2030. Maar op basis van realistische inschattingen wordt in het concept-splitsingsvoorstel ingestoken op 600 woningen tot 2027.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
--	------	------	------	------

Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	5	6	0	0
Nieuwbouw koop	0	0	0	0
Nieuwbouw ambitie	600 woningen tot 2027			

Bronnen:

dVi 2014, 2015 en 2016, gegevens 2017 NWS

Opleveringen in 2017:

Geen

Opleveringen in 2015:

- 'De Lighof': 6 grondgebonden seniorenwoningen

Opleveringen in 2014:

- 'De Lighof': 5 grondgebonden seniorenwoningen

4b: Sloop / samenvoeging

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	0	1	0	0

Bronnen:

dVi 2014, 2015 en 2016, gegevens NWS 2017

Sloop in 2015:

- Woonwagen Zuideinde 11 in Katwijk

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

Dit betreft niet het reguliere onderhoud (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud).

Ook niet duurzaamheidsverbeteringen.

4d: Maatschappelijk vastgoed

Geen specifieke afspraken en/of ambities

Maatschappelijk vastgoed

	2014	2015	2016	2017
Hoeveelheid maatschappelijk vastgoed	3	3	3	3

Maatschappelijk vastgoed:

- Van Panhuysstraat - Stichting Jeugd Welzijn Bollenstreek
- Albertus van Velsenstraat – 's Heerenloo ruimte dagbesteding

- Bloemendaalsestraat – Het Raamwerk

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

NWS verkoopt maximaal 90 grote en/of dure woningen (die niet langer geschikt zijn als sociale huurwoning).

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Verkoop ca. 5 woningen, liberalisatie ca. 8 woningen in 2017. In totaal ca. 20 woningen voor de verkoop, ca. 35 woningen voor liberalisatie.

Huurbeleid 2017:

Om de portefeuillesamenstelling te veranderen, is het voornemen om grote dure eengezinswoningen te verkopen. Tot 2030 zijn ongeveer 180 woningen gelabeld voor mogelijke verkoop.

Jaarstukken 2016:

DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie bestemd voor verkoop:

De corporatie heeft een voorraadstrategie waarin onder meer 90 woningen bestemd zijn voor verkoop. Hiervan zullen naar verwachting 5 woningen in het komend boekjaar worden verkocht.

De prestaties van Noordwijkse Woningstichting zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie # te verkopen woningen	20	10	10	10
Verkoop aan (toekomstige) bewoners	12	21	8	5
Verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	12	21	8	5

Bronnen:

dVi 2014, 2015 en 2016, jaarverslag 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
nieuwbouw	
sloop / samenvoeging	
verbeteren bestaand bezit	
maatschappelijk vastgoed	
verkoop	
Oordeel	

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid / 5b: wijk- en buurtbeheer

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

De NWS bewaakt de leefbaarheid in/rond haar wooncomplexen. Kernbegrippen zijn schoon, heel en veilig. De gemeente is verantwoordelijk voor de leefkwaliteit van de openbare ruimte.

Specifiek voor 2017:

Partijen maken nadere afspraken over aanpak, doelstellingen en onderlinge rolverdeling. Hiertoe wordt een thema-bijeenkomst over dit onderwerp georganiseerd.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Partijen stemmen beheer en toezicht nauw met elkaar af. Reageren over en weer op signalen.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Gemeente en NWS stemmen nauw met elkaar af over de aanpak van woningen en de openbare ruimte.

Prestatieafspraken Noordwijk 2017-2020:

Gemeente en NWS betrekken bewoners bij planvorming, inrichting, beheer en onderhoud van de leefomgeving. In buurten waar veel NWS-bezit staat wordt jaarlijks een wijkschouw gehouden.

Uit jaarstukken 2014 en 2015:

Binnen onze leefbaarheidsaanpak fungeren 'schoon, heel en veilig' als sleutelbegrippen. Keer op keer wordt aangetoond dat deze zaken grote invloed hebben op de woonsatisfactie van huurders. Voor de NWS aanleiding om dit aspect in 2015 opnieuw hoge prioriteit te geven. Onze huismeester houdt dagelijks toezicht in de gestapelde complexen. Hij pakt verloedering aan, verwijdert zwerfvuil en spreekt huurders zo nodig aan op ongewenst gedrag. Daarnaast heeft hij een signalerende rol, bijvoorbeeld bij sociaal-psychische problematiek.

In 2015 is gewerkt aan een groot aantal leefbaarheidsdossiers op het gebied van overlast, burenruzie, woonfraude en vervuiling. De aanpak van de NWS kan uiteenlopen van een enkel gesprek tot en met een intensief en langlopend traject, in samenwerking met andere organisaties, zoals de gemeente, de politie, de ISD, de GGD, zorg- en welzijnsorganisaties.

Leefbaarheidsdossiers (Afgehandeld/Totaal)

	2014	2015	2016	2017
Sociaal/Psychisch	0/2	8/8	4/7	2/5
Agressie	2/2	1/2	0/0	0/0
Groen	1/2	1/1	5/7	0/0
Hennep/harddrugs	1/1	0/1	4/5	0/2
Overlast	6/10	23/27	17/20	21/29
Burenruzie	12/13	5/5	1/1	6/8

Vervuiling	1/5	2/4	0/0	5/7
Woonfraude	3/5	1/1	0/0	0/0
Totaal	26/40	41/49	31/41	34/51

bron: Jaarstukken 2014, 2015, 2016, 2017

5c: Aanpak overlast

Er is een werkproces voor overlast. Uitgangspunt is dat burens eerst onderling in gesprek gaan. Indien dit geen resultaat oplevert vindt er een persoonlijk gesprek tussen de woonspecialist en de bewoner plaats waarbij stappen om tot een oplossing worden besproken. NWS kan ook bemiddelen tussen de bewoners, hierbij wordt vaak ook aangehaakt door een wijkagent van de politie Hollands Midden.

Mocht al het voorgaande niet tot een resultaat leiden is de NWS niet gemachtigd om direct de huurovereenkomst te ontbinden. Wel wordt er een dossier opgebouwd met bewijsmateriaal zodat er via de rechter tot ontbinding van de huurovereenkomst van de overlast veroorzaker.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer aanpak overlast	
Oordeel	

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.