

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



 **procorp**
visitatie woningcorporaties

**Stichting Woonpalet
Zeewolde**

Rapport Maatschappelijke visitatie

Stichting Woonpalet Zeewolde



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE
M. (Marije) Buursink – van Benthem
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 12 september 2018

Voorwoord

Stichting Woonpalet Zeewolde, hierna te noemen Woonpalet heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren. De visitatie vond plaats van april tot en met juli 2018.

De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

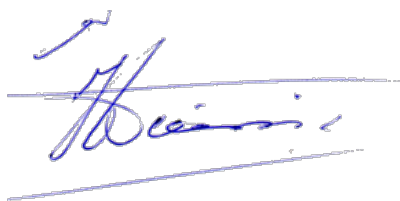
De visitatie is in toenemende mate een goede methode gebleken om de kwaliteit van het toezicht te toetsen en een oordeel te vragen over de maatschappelijke prestaties van bij de corporatie betrokken primaire belanghebbenden, de huurders en de gemeente(n), almede overige stakeholders. Tevens vindt een beoordeling plaats van, bij voorbeeld, de externe legitimatie van de woningcorporatie, anders gezegd hoe kijkt de buitenwereld tegen de corporatie aan en is zij voldoende in staat gebleken zich voldoende te legitimeren als maatschappelijk betrokken volkshuisvester.

Daarnaast geeft de visitatie ook een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie in het algemeen. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

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

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Woonpalet voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink

Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	4
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	8
Recensie.....	9
Integrale scorekaart	13
Samenvatting	14
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen.....	20
1 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	21
1.1 De opgaven in het werkgebied	21
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven.....	22
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	27
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	29
2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.1 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden.....	35
3 Presteren naar Vermogen.....	37
3.1 Financiële continuïteit.....	37
3.2 Doelmatigheid.....	39
3.3 Vermogensinzet.....	41
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen	43
4 Governance	44
4.1 Besturing	44
4.2 Intern toezicht	47
4.3 Externe legitimering en verantwoording.....	51
4.4 Totaalscore voor Governance.....	53
Deel 3 Bijlagen	55
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties	56
Bijlage 2: Positionpaper.....	73
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	76
Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden	78
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	79

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats 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 en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer
- (Des-) investeringen in vastgoed
- Kwaliteit van wijken en buurten
- Overige/andere prestaties

Ambities

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

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De mate van invloed op het beleid

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

Governance

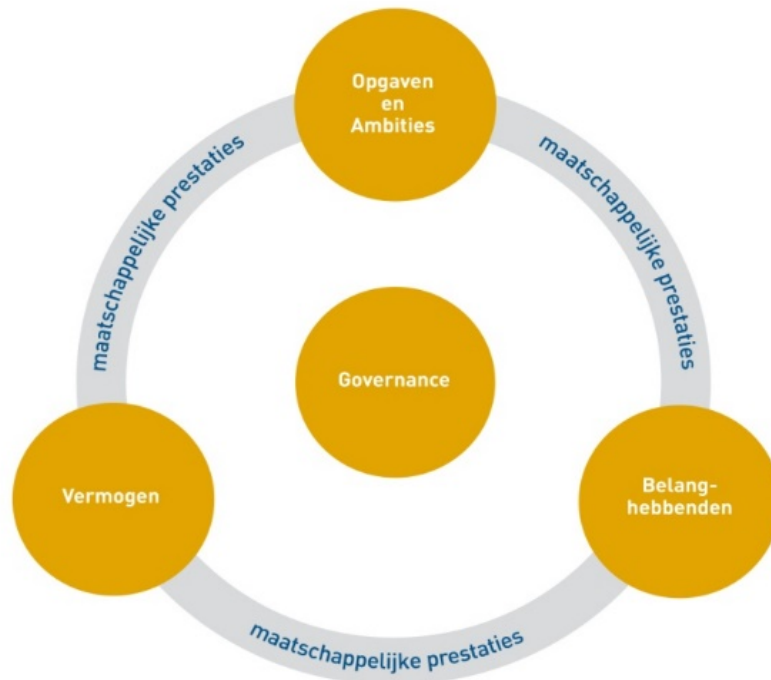
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing
- Het intern toezicht
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringcode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

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



De meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

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

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

<i>Cijfer</i>	<i>Benaming</i>	<i>Kwantitatieve prestatie</i>	<i>Afwijking</i>
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 wat lager dan de nom	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de nom	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de nom behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de nom aanzienlijk	Meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

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

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010-2013

Woonpalet ontving ruim voldoende beoordelingen voor de vier prestatieperspectieven van de maatschappelijke visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0.

In de visitatie 2010-2013 werd aandacht gevestigd door de toenmalige visitatiecommissie op de veranderende woningvraag ten gevolge van de wijzigende demografie in Zeewolde. Woonpalet zou het vraagstuk voor de groeiende groep jongeren verder monitoren op de kwalitatieve en kwantitatieve vraag en aanbod.

Woonpalet ontving het cijfer 5 voor de financiële continuïteit van de corporatie. CFV, thans Autoriteit wonincorporaties, heeft eind 2013 geïntervenieerd, teneinde maatregelen te nemen door de corporatie om de liquiditeitspositie te verbeteren middels afname van de schuldpositie. Gezien het nog jonge bezit van Woonpalet ligt de nominale schuld per verhuureenheid hoger dan de streefwaarde. In het verbeterplan, dat is ingediend, is de focus gericht op het reduceren van de nominale schuld per vhe naar een bedrag van maximaal € 45.000.

Voorts werd door de vorige visitatiecommissie het positionpaper behoedzaam genoemd. Uit de bestuurlijke reactie liet Woonpalet weten dat zij zou gaan bezien op welke punten Woonpalet nieuwere of hogere ambities kon formuleren.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonpalet de aandachtspunten uit de vorige visitatie actief heeft opgepakt, zoals dat verder in deze recensie zal blijken.

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 - 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

Naar het oordeel van de commissie geeft het positionpaper van de bestuurder een passende stand van zaken. Woonpalet is, bij monde van haar bestuurder, goed in staat om naar de eigen organisatie te kijken. De belangrijkste opgaven zijn helder samengevat. Woonpalet doet er alles aan om haar rol als dé lokale woningcorporatie waar te maken, en te zorgen voor goed wonen: nu en in de toekomst. Dat is voor Woonpalet meer dan het voorzien in een goede en betaalbare woning. Woonpalet wil dat mensen zich echt thuis voelen en daarom biedt zij een breed en veelzijdig pakket van producten en diensten, die daaraan kunnen bijdragen.

In het positionpaper worden de kernwaarden 'betrokken, betrouwbaar en slagvaardig' genoemd. Deze kernwaarden zijn bepalend voor het handelen van Woonpalet.

In het verbeterplan is de aandacht sterk gericht op het in de komende jaren verminderen van de nominale schuld per vhe. Nu het verbeterplan naar vermogen wordt uitgevoerd en de nieuwe Woningwet is geïmplementeerd, kan de aandacht meer gericht worden op belangrijke maatschappelijke opgaven. De corporatie heeft laten zien sinds 2015 weer aan de normen van de financiële ratio's van WSW te voldoen.

De visitatiecommissie onderschrijft de vier uitdagingen, die in het positionpaper zijn opgenomen:

- Betere/slagvaardiger samenwerking in de uitvoering van het sociale domein;
- Betaalbaarheid van onze huurwoningen voor onze doelgroep blijven garanderen;
- Nieuwbouw voor alle doelgroepen van 1- en 2-persoons huishoudens;
- Voldoende verkoop van bestaand bezit om weer nieuw te kunnen investeren.

Bevindingen van de visitatiecommissie

TYPERING

Woonpalet is de enige lokaal gebonden woningcorporatie in de gemeente Zeewolde met een woningbezit van ruim 1.900 woningen, dat om en nabij een kwart is van het totaal aantal woningen in de gemeente. De rol van sociaal verhuurder pakt zij op met verantwoordelijkheid en grote inzet voor de inwoners met een smalle beurs. Kernachtig is dit waar Woonpalet voor staat: betaalbaar houden van de huren, nieuwbouw gericht op kleinere huishoudens, meer aandacht voor de klant ook 'achter de voordeur' en duidelijker aanwezig zijn in de wijken. De huurders zijn daarover tevreden en dat blijkt ook uit de goede cijfers van de Aedes Benchmark en KWH op het vlak van dienstverlening. De visitatiecommissie heeft Woonpalet leren kennen als een professionele en efficiënte corporatie, tevreden belanghebbenden en goede volkshuisvestelijke prestaties. De visitatiecommissie heeft het vastgoedbezit ter plekke in een rondrit kunnen aanschouwen en heeft daardoor een goed en positief beeld gekregen van de volkshuisvestelijke prestaties in de dagelijkse praktijk.

RIJKSPRIORITEITEN VOLKSHUISVESTING

De minister van BZK heeft de volgende vier prioriteiten voor woningcorporaties benoemd, waarbij de commissie bij ieder onderdeel de situatie bij Woonpalet schetst.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

Het woningbezit van Woonpalet is gemiddeld zo'n 23 jaar oud. Dit betekent enerzijds dat de woningen van goede kwaliteit zijn, maar anderzijds dat de gemiddelde schuld per woning relatief hoog is. Dit is dan ook de reden dat de huren op een hoger niveau liggen dan het landelijk gemiddelde. De wachtlijsten zijn aanvaardbaar, zeker in verhouding tot de corporaties in de omgeving. Bij het toewijzen van woningen wordt rekening gehouden met passend toewijzen en de inkomensgrenzen. De opgave ligt in 'nieuw voor oud', waarmee wordt bedoeld financiële middelen door verkoop vrij maken om nieuwbouw te plegen voor de doelgroepen van een- en tweepersoonshuishoudens.

Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad

Het woningbezit van Woonpalet heeft sinds 2012 gemiddeld al een label B. Woonpalet heeft elk jaar haar aandeel woningen met minimaal een B-label verhoogd met 5%. In 2015 betrof dit 79% van haar bezit, in 2016 en 2017 is dat 84%. Woonpalet is in de loop van 2015 overgegaan op de Energie-Index, de landelijke regeling, nodig voor het bepalen van de maximale huur van de woning via het woningwaarderingstelsel. Met andere initiatieven werkt Woonpalet aan de nieuwe duurzaamheidsopgave 'CO₂ neutraal woning in 2050' in samenwerking met marktpartijen.

Huisvesten van urgente doelgroepen

Woonpalet heeft de afgelopen jaren haar bijdrage geleverd aan de taakstelling rond het huisvesten van statushouders. Overige opgaven rond het huisvesten van bijzondere doelgroepen worden volgens de afspraken nagekomen.

Realiseren van wonen met zorg en ouderhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen

Door een toename van mensen die door extramuralisering niet meer terecht kunnen in instellingen heeft Woonpalet in de afgelopen jaren in een nieuwbouwcomplex – De Sfinx – woningen gerealiseerd voor dementerende ouderen. Vanwege de grote belangstelling, staat eenzelfde project – Gizeh – inmiddels in de steigers.

FINANCIËEL EN ORGANISATORISCH OP DE RAILS

Eind 2013 heeft het CFV de corporatie opgedragen maatregelen te nemen om de liquiditeitspositie te verbeteren door een afname van de schuldpositie. In het verbeterplan van begin 2014 heeft Woonpalet gemeld dat de afbouw van de schuld per woongegelegenheid gerealiseerd wordt tot een niveau van € 45.000 in 2021. Woonpalet is met dit verbeterplan prudent en beheerst om gegaan en heeft adequaat bijgestuurd. De gehele beleidscyclus is efficiënt en effectief ingericht, waarbij de Plan-Do-Check-Act in vele opzichten goed binnen de organisatie is geïmplementeerd. De geformuleerde visie is voldoende SMART.

Woonpalet heeft binnen haar mogelijkheden geïnvesteerd in nieuwbouwwoningen voor diverse doelgroepen. Het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten is ook onverminderd door haar doorgezet. Doelmatiger gaan werken in de organisatie heeft de afgelopen jaren vruchten afgeworpen: de organisatie is efficiënter geworden en de bedrijfslasten zijn gedaald.

De nieuwe Woningwet is, waar nodig, geïmplementeerd, statuten en beleidsdocumenten zijn aangepast.

HUURDERSVERTEGENWOORDIGING VOORBEELDIG

Woonpalet is content met Huurdersbelangen Zeewolde (HBZ) en wordt gekenschetst als een actief en bijzonder betrokken huurdersvertegenwoordiging en een goed belangenbehartiger van het wel en wee van de huurders van de corporatie.

De commissie is onder de indruk van het feit dat HBZ op haar beurt zelf verantwoording aflegt aan haar achterban door middel van eigen kwartaalrapportages en een jaarverslag. Voorts bespreekt HBZ haar functioneren door middel van een eigen bestuursevaluatie.

BELANGHEBBENDEN ZIJN BELANGRIJK

Woonpalet hecht aan een goede relatie met haar belanghebbenden en investeert daar ook in. De kernwaarden, genoemd in het positionpaper, zijn ook zeker herkenbaar voor de belanghebbenden. Woonpalet heeft het doel om waarde toe te voegen op het maatschappelijke speelveld. Hiervoor zoekt zij de dialoog en samenwerking met haar huurders, de gemeente Zeewolde, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties om deze toegevoegde waarde te realiseren.

Daar past wel een observatie van de visitatiecommissie bij. Uit de visitatiegesprekken is gebleken dat de verhouding tussen Woonpalet en de gemeente Zeewolde momenteel schuurt. Over en weer is er weinig vertrouwen. Afspraken lijken ook over en weer, zo wordt beweerd, niet nagekomen.

SAMENWERKING MET COLLEGA-CORPORATIES

De vraag is of Woonpalet met haar schaalgrootte kan voldoen aan de steeds hogere eisen die aan een corporatie worden gesteld mede als gevolg van toenemend complexiteit van wet- en regelgeving, maatschappelijke opgaven en wensen en verwachtingen van de belanghebbenden. Dit is wat betreft de commissie een van de vraagstukken voor de komende periode: "Is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst"?

STERKE PUNTEN WOONPALET

- Effectieve en doelmatige organisatie met ervaren en deskundige medewerkers.
- Kleinschalig en daardoor herkenbaar en dicht bij de klant.
- Woonpalet is direct benaderbaar en hanteert korte lijnen; betrokken en professioneel, zichtbaar, behulpzaam en betrokken.
- Woonpalet heeft een heldere visie op toezicht en toetsing, niet alleen vastgelegd in duidelijk documenten, maar wordt steeds in de praktijk getoetst.
- Herkenbaar in het dorp Zeewolde en met aandacht voor partners.
- Externe legitimatie is prima op orde.
- Scoort goed op klanttevredenheid.

AANDACHTSPUNTEN VOOR DE TOEKOMST

- Samenwerking in perspectief plaatsen. Woonpalet werkt al samen met verschillende woningcorporaties samen en is vooral praktisch ingestoken. Woonpalet kan een strategische visie op samenwerking met collega's ontwikkelen - wat, wanneer, waarom, en hoe. Hiermee kunnen bezettingsrisico's worden beperkt en professionaliteit worden versterkt.
- Voor de prestatieafspraken met de gemeente geldt dat deze weinig SMART zijn geformuleerd en vooral richtinggevend en kwalitatief van aard zijn. Woonpalet kan dit in haar jaarlijkse bod aan gemeente en huurders verder concreet maken.
- De commissie onderschrijft het beleid van de raad van commissarissen om de lijst van kritische succesfactoren regelmatig te toetsen, waar nodig aan te passen teneinde het ambitieniveau van Woonpalet op een hoog level te kunnen handhaven en waar nodig te verbeteren.
- Woonpalet is professioneel en deskundig, maar relatief kwetsbaar door de kleine omvang van de werkorganisatie. De visitatiecommissie adviseert een stevige discussie tussen alle geledingen van de organisatie over de toekomst en de rol van Woonpalet.

De visitatiecommissie is onder de indruk van de professionaliteit van Woonpalet – mede met het oog op de grootte van de organisatie - en heeft geconstateerd dat de corporatie de zaken goed op orde heeft.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,3	8,2	7,0	7,3		7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	6,6	6,4	7,0	6,1	6,8		6,6	50%	
Relatie en communicatie							6,7	25%	6,6
Invloed op beleid							6,7	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							8,0	30%	7,0
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	7,4
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	7,2	33%	
	Toetsingskader					8,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8,0			

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

Samenvatting

Profiel

Woonpalet bestaat sinds het ontstaan van Zeewolde, en is samen met het dorp gegroeid naar haar huidige aard en woningvoorraad: ruim 1.900 woningen, op een totale woningvoorraad van circa 8.000 woningen. Het is de enige lokaal gebonden woningcorporatie in de gemeente. Op 1 januari 2018 bestond Woonpalet 25 jaar.

De missie van Woonpalet luidt:

"Wij willen goede huisvesting bieden aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft diverse groepen, met veel onderlinge overlap: mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, arbeidsmigranten en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, voor wie koop of particuliere huur (net) niet haalbaar is, zijn zeer welkom".

"Aan al deze groepen willen we de aandacht besteden die nodig is. Dat gaat soms verder dan alleen huisvesten: als we problemen constateren op buurt- of complexniveau pakken we daarin een actieve begeleidende rol, en indien nodig proberen we ook op individueel niveau mensen door te geleiden naar adequate ondersteuning. Het helpt hierbij dat we een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort: we kennen onze bewoners en stakeholders, we kennen de verschillende buurten, en kunnen onze inzet daarop afstemmen. Zo leveren we, waar nodig, mooi maat werk".

Organisatie

Woonpalet heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De directeur-bestuurder is ultimo 2014 aangesteld en opereert nadrukkelijk in managementteam-verband: alle relevante zaken binnen Woonpalet worden in het managementteam besproken en van daaruit vindt besluitvorming plaats.

Een raad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur en de algemene zaken binnen de corporatie. De raad bestaat uit vijf personen - drie vrouwen en twee mannen - van wie er twee zijn voorgedragen door de huurders.

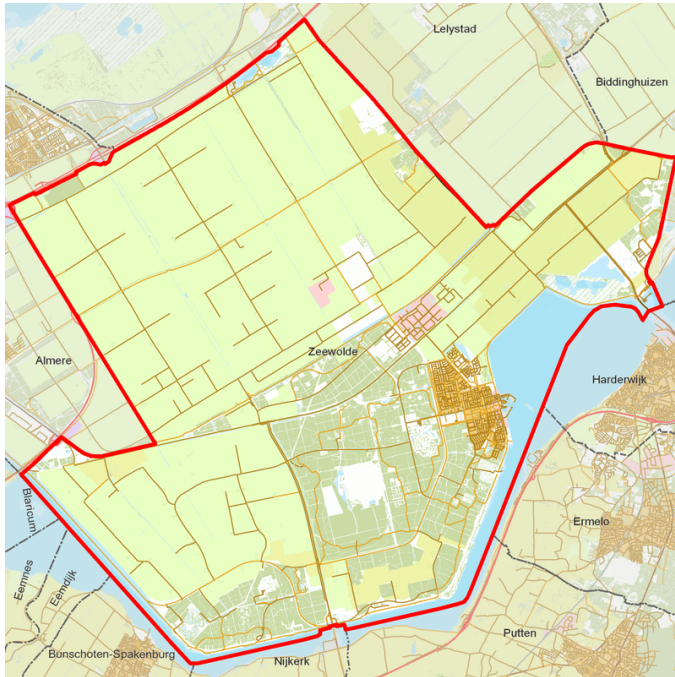
In 2018 werkten er bij Woonpalet 17 mensen; het aantal fte's bedroeg 14,7.

De samenstelling van het woningbezit (Aedes CiP, januari 2017):

Type	Corporatie	Landelijk
Eengezinswoningen	68,7 %	40,8 %
Meergezins etagebouw zonder lift t/m 4 lagen	7,2 %	24,8 %
Meergezins etagebouw met lift	21,5 %	15,5 %
Hoogbouw	0,0 %	12,3 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	2,6 %	6,6 %

Werkgebied

Woonpalet is de corporatie van de gemeente Zeewolde. Het werkgebied van Woonpalet beperkt zich tot de gemeentegrenzen. De Alliantie bezit een honderdtal verhuureenheden in Zeewolde, maar de verhuur daarvan is uitbesteed aan Woonpalet.



Woningbezit

Woonpalet, en overigens heel Zeewolde, heeft een atypische woningvoorraad: de oudste woning stamt uit 1984. Toen pas is Zeewolde, als laatste gemeente van de Flevopolder, ontwikkeld en gebouwd. Een dorpse omgeving met een specifieke populatie van inwoners en een oververtegenwoordiging van gezinnen.

De woningen van Woonpalet zijn daardoor relatief jong, groot, duurzaam en kwalitatief goed. Dat heeft grotendeels te maken met de bouwperiode - in de jaren '80 en '90 was vooral behoefte aan eengezinswoningen voor alle jonge gezinnen die naar de polder kwamen -, maar zeker ook met de keuzes van Woonpalet op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid. Verder is het woningbezit redelijk gespreid over de overige bouwjaren.

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

Uitgangspunt voor dit onderdeel zijn de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen jaren. In de eerste plaats richt Woonpalet zich op de huisvesting van huishoudens met lagere inkomens en kwetsbare doelgroepen. Voor deze doelgroepen houdt Woonpalet voldoende betaalbare woningen toegankelijk.

Met het passend toewijzen mag de huur voor mensen met recht op huurtoeslag op het moment van toewijzing in principe niet hoger zijn dan de aftoppingsgrenzen. Voor Woonpalet betekent dat de betaalbaarheid hiermee voor de laagste inkomens is gegarandeerd. Woonpalet ziet ook de groep middeninkomens als doelgroep.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Woonpalet zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders in de gemeente Zeewolde. Woonpalet heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling vanuit de gemeente.

Door de bestaande mutatiegraad in de jongerencomplexen van Woonpalet kan een groot aantal jongeren worden gehuisvest.

Aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft Woonpalet flink bijgedragen. Voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte is de huisvesting Sfinx tot stand gekomen. Verder heeft Woonpalet woningen aan de zorgpartijen Philadelphia en Arkemeyde beschikbaar gesteld.

De woningen zijn van goede kwaliteit. Alle nieuwbouwwoningen van Woonpalet zijn levensloopbestendig volgens WoonKeur. In de Aedes Benchmark 2017 scoort Woonpalet op de bouwsteen Huurdersoordeel een B. De KWH-scores laten zien dat Woonpalet op alle onderdelen ruimschoots voldoet aan de norm.

Woonpalet zat in 2012 op het gebied van duurzaamheid al op de landelijke gemiddelde doelstelling van Aedes voor 2020, namelijk 'gemiddeld label B'.

Woonpalet heeft in de visitatieperiode nieuwbouwprojecten tot stand zijn gebracht: De Sfinx, de Graanzolder en het project De Pionier met in totaal zo'n 100 sociale huurwoningen.

Woonpalet draagt op diverse wijzen actief bij aan sociale en fysieke leefbaarheid.

Woonpalet heeft duidelijke ambities laten zien om te voldoen aan haar volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort Woonpalet het cijfer 6,6 op het prestatieperspectief *Presteren volgens Belanghebbenden*. Over het algemeen zijn de belanghebbenden gemiddeld voldoende tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met eveneens een gemiddelde van een 6,6. De gemeente Zeewolde heeft wat lagere cijfers gegeven bij het onderdeel *(Des-)investeringen in vastgoed*. De huurders en de overige belanghebbenden zijn juist te spreken over de kwaliteit van woningen en woningbeheer. In zijn algemeenheid zijn de zorg- en welzijnsinstellingen goed te spreken over de maatschappelijke prestaties van de corporatie.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie is het grootst bij de huurders en overige belanghebbenden. De gemeente is niet tevreden over haar relatie met Woonpalet en de wijze van communiceren. Ook vindt de gemeente in de cijfermatige beoordeling dat de invloed op het beleid van Woonpalet beter kan.

Enkele aandachtspunten voor de corporatie van de belanghebbenden zijn:

- Ga door op de ingeslagen weg van transparantie en open structuur;
- Neem maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- Investeer in nieuwbouw in Polderwijk om inwonersgroei bij te houden;
- Let op gevarieerd woonbezit in relatie tot demografische veranderingen;
- Energiebeleid verder uitwerken. Routeplan naar 2050 opstellen;

- Investeren in de relaties of verbindingen om nog meer samen te doen in wijken en buurten;
- Betere communicatie, meer openheid en reflecterende houding.

Presteren naar Vermogen

Woonpalet maakt voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Woonpalet had sinds jaren een hoge schuld per woning, doordat de corporatie een relatief jong bezit had. Nadat CFV in 2013 een interventie had opgelegd om de liquiditeitspositie te verbeteren door afname van de schuldpositie heeft Woonpalet een verbeterplan opgesteld. In de visitatieperiode zit Woonpalet goed op koers in de uitvoering van dit verbeterplan. De ratio's voldoen in belangrijke mate aan de minimale eigen normen en die van de externe toezichthouders. De reductie van de gemiddelde schuld per vhe is goed in gang gezet. De liquiditeitsratio's zijn uit de gevarezone gekomen en voor de komende jaren is verbetering van deze ratio's te verwachten.

Woonpalet heeft een grote inzet getoond op het verbeteren van de doelmatigheid. De netto bedrijfslasten zijn de laatste jaren met zo'n 20% gedaald en hebben bijna het landelijk gemiddelde bereikt. Met het aantal vhe's per FTE scoort Woonpalet significant hoger dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Het verlagen van de bedrijfslasten is immers een middel om de schuld per woning te verminderen.

Woonpalet heeft gezien de beperkte financiële ruimte in de visitatieperiode, toch haar kansen benut om zoveel mogelijk haar vermogen doelmatig in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Nieuwbouwprojecten zijn mede dankzij het financiële verbeterplan gerealiseerd. Daar waar de corporatie niet voldoende financiële middelen had voor nieuwbouwprojecten, heeft dat Woonpalet niet verhinderd om maatschappelijk te blijven presteren. Woonpalet heeft collega-corporatie Woningstichting Nijkerk bereid gevonden om geld te investeren in een project van 18 sociale huurwoningen in de gemeente Zeewolde.

In het ondernemingsplan 2016-2018 'Dicht bij huis' benadrukt Woonpalet de betrokkenheid op het sociale domein. Door intensieve samenwerking met een zorgpartij heeft Woonpalet in 2016 26 vijftig-plus en 18 zorgappartementen in de nieuwbouw van De Sfinx gerealiseerd. Een uitbreiding van dit succesvolle project is inmiddels in voorbereiding. Woonpalet heeft voorts goede prestaties laten zien op het gebied van energienormen en duurzaamheid.

Governance

Woonpalet heeft een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces. Daarbij heeft zij op een prima wijze haar visie periodiek aangepast aan en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen. De geformuleerde doelen in de ondernemingsplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten, waarmee financiële en volkshuisvestelijke prestaties in onderlinge samenhang goed gevolgd kunnen worden. Woonpalet legt op een goede wijze verantwoording af en legt dit op een heldere en transparante manier vast.

Woonpalet besteedt actief aandacht aan de diversiteit van samenstelling van de raad van commissarissen, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en besteedt voldoende aandacht aan deskundigheidsbevordering.

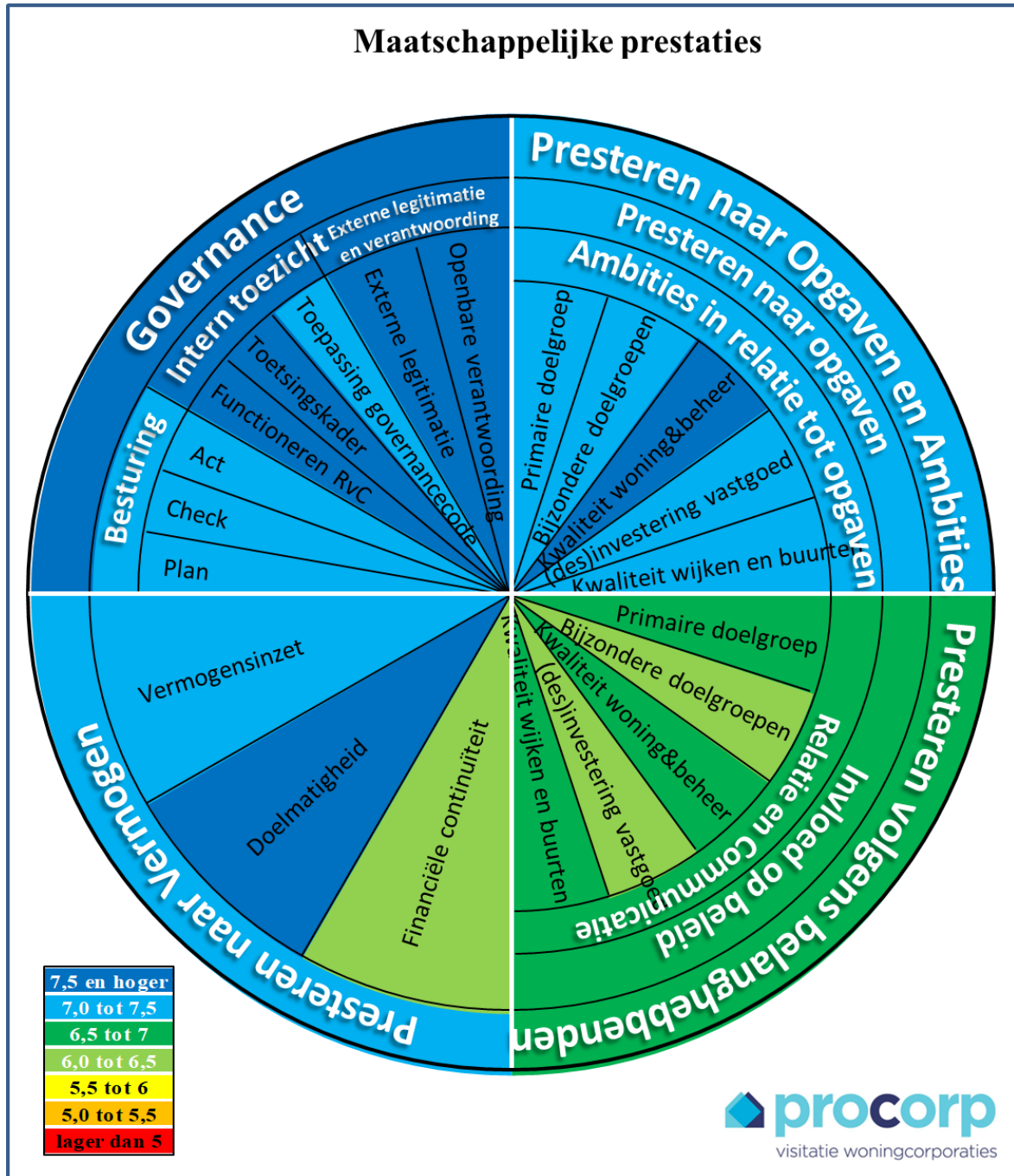
De raad van commissarissen vervult haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever op een professionele en gedegen wijze. De raad heeft een duidelijke visie op toezicht en besturen en voert dit op een heldere manier uit. Voorts hanteert zij op een actieve wijze een actueel toetsingskader.

Woonpalet leeft de governancecode correct na en de volledige en actuele governancestructuur is op de website geplaatst. Woonpalet betreft haar belanghebbenden bij beleidsvorming, zoals bij het laatste ondernemingsplan.

De corporatie kent haar belanghebbenden en is steeds in gesprek is met hen. Woonpalet heeft haar maatschappelijke prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag, als ook op de website en diverse nieuwsbrieven.

Beoordeling samenvatting

De maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 levert de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. 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 of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die Woonpalet scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Woonpalet deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Woonpalet aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- De manier waarop Woonpalet de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing).
- De actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast.
- De aansluiting op relevante signalen uit de omgeving.
- De mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek. Het is de commissie gebleken dat veel prestatieafspraken kwalitatief van karakter zijn.

KADERNOTA WONEN 2010-2015, VAN SAMEN WONEN NAAR SAMEN LEVEN

Het volkshuisvestingsbeleid moet gericht zijn op het bevorderen van een evenwichtiger bevolkingssamenstelling: een solide, beheerste groei en het bouwen voor eigen woningbehoefte om een sterkere sociaal-maatschappelijke binding te bewerkstelligen. Voor de jaren 2010-2015 zijn tien kerntaken omschreven, deels in de vorm van intenties, deels in die van ambities. De Kadernota is uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma, richtlijnen voor de woningproductie en locatiegebonden programma's.

WOONVISIE VAN DE GEMEENTE ZEEWOLDE VOOR DE PERIODE 2015-2020

Deze visie vervangt de Kadernota Wonen 2010-2015. De visie op het Wonen in Zeewolde vraagt een focus op een aantal thema's:

- Nieuwbouw (kwaliteit en kwantiteit)
- Bestaande woningen en wijken (kwaliteit en leefbaarheid)
- Aandachtsgroepen en kernvoorraad
- Focus op doelgroepen: starters, 'medioren' en arbeidsmigranten
- Wonen-welzijn-zorg
- Duurzaamheid

STRUCTUURVISIE 2022 ZEEWOLDE

Het beeld van de toekomst wordt geschetst met de volgende thema's: 'Zeewolde wil een toekomstbestendige gemeente zijn', 'Kwaliteit in plaats van kwantiteit', 'Ruimte voor specifieke bevolkingsgroepen' en 'Kernwaarden wonen, water, welzijn en duurzaamheid'.

CONVENANT WONEN 2013-2017 EN PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE ZEEWOLDE EN WOONPALET

De eerdergenoemde kadernota heeft geleid tot dit convenant. De uitdaging voor deze jaren is uitgewerkt in de volgende negen kerntaken:

- Uitbreiding Zeewolde
- Wachtlijst sociale huurwoningen
- Verruiming aanbod betaalbare koopwoningen
- Gedifferentieerde woonmilieus
- Woonservicezone De Sfinx
- Collectief particulier opdrachtgeverschap
- Burgerparticipatie
- Levensloopbestendige woningen
- Duurzaamheid

PRESTATIEAFSPRAKEN GEMEENTE ZEEWOLDE, HUURDERSBELANGEN ZEEWOLDE EN STICHTING WOONPALET ZEEWOLDE 2016-2020

In deze prestatieafspraken komen gemeente Zeewolde, Woonpalet en huurdersbelangenvereniging HBZ overeen wat ieders inzet en bijdragen zijn aan de kwantiteit en kwaliteit van de volkshuisvesting/sociale huisvesting in de gemeente Zeewolde. Wat partijen kunnen en willen doen de komende jaren om bij te dragen aan uitvoering van het woonbeleid van de gemeente is vastgelegd in de gemeentelijke Woonvisie 2015-2020, om zodoende het woon- en leefklimaat in Zeewolde in positieve zin te bevorderen.

OVERIGE SAMENWERKINGEN

- Afsprakenlijsten 2015, 2016 en 2017 Bestuurlijk overleg Woonpalet en gemeente Zeewolde;
- Hennepconvenant Midden-Nederland
- Convenant 'Voorkoming huisuitzettingen bij huurachterstanden en overlast'

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonpalet gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Met de introductie van de Nieuwe Woningwet in 2015 is de 80/10/10-regel in werking getreden. Dat houdt in dat minimaal 80% van de beschikbare woningen moeten worden verhuurd aan huishoudens met een inkomen tot € 36.165. Daarnaast is er ruimte om 10% te

verhuren aan huishoudens met een inkomen tussen de € 36.165 en € 40.349 en de laatste 10% is beschikbaar voor bijzondere situaties. (Cijfers 2017)

Toewijzingsregel	80/10/10		
2017	95,8%	2,5%	1,7%
2016	95,4%	4,0%	0,6%
2015	93,4%	4,3%	2,2%

De doelstelling van '80% verhuren aan primaire doelgroep' is in de jaren daarmee ruimschoots gehaald.

Door het systeem van passend toewijzen is de betaalbaarheidsdiscussie achterhaald. Sinds 2016 zijn de corporaties gestart met het passend toewijzen. Passend toewijzen - sinds 2016 - houdt in, dat bij nieuwe woningtoewijzingen de huur voor mensen met recht op huurtoeslag op het moment van toewijzing in principe niet hoger mag zijn dan de aftoppingsgrenzen. Betaalbaarheid is hiermee voor de laagste inkomens gegarandeerd. Voor Woonpalet betekent dit echter minder inkomsten. Want haar woningen zijn vrij jong en hebben een huurprijs die vaak al ligt op of boven de aftoppingsgrenzen. Daardoor stelt Woonpalet vaak bij mutatie de huurprijs naar beneden bij in het geval de woning wordt toegewezen aan een huurder met recht op huurtoeslag.

De gemiddelde maandelijkse huurprijs van het woningbezit van Woonpalet lag eind 2017 op € 603,- per maand. Landelijk was in 2016 het gemiddelde € 529 per maand. De gemiddelde maximaal toegestane huurprijs van het bezit was € 831. De gemiddelde huurprijs ligt met € 603, op 72,6% van de maximaal toegestane huur. Landelijk ligt dit iets boven de 71%. Deze cijfers laten zien dat Woonpalet bijna 30% van de toegestane huurprijs, gebaseerd op de hoge kwaliteit van haar woningen, niet doorberekenen aan haar huurders.

Woonpalet ziet ook de groep middeninkomens (huishoudens met een inkomen tussen de € 36.165,- en € 40.349,-) als doelgroep. Zij verdienen immers net te weinig om te kunnen kopen en net te veel voor een sociale huurwoning. Om te voorkomen dat zij tussen wal en schip belanden, gebruikt Woonpalet de 10% vrije ruimte (80/10/10 regel) om de middeninkomens te huisvesten. In 2017 heeft Woonpalet in totaal vijf huishoudens met een middeninkomen gehuisvest. In 2016 zijn zeven huishoudens gehuisvest en in 2015 negen huishoudens.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep heeft Woonpalet zich tevens ingezet voor het huisvesten van statushouders in de gemeente Zeewolde. Woonpalet heeft in de visitatieperiode voldaan aan de taakstelling vanuit de gemeente. In 2017 heeft Woonpalet 21 statushouders gehuisvest. Lopende het jaar bleek dat 8 statushouders niet meetelden voor Zeewolde, maar voor Lelystad. Er ontstond een plotselinge extra opgave voor Woonpalet van 8 personen. In de loop van 2018 wordt deze achterstand weer ingelopen. In 2016 gold een taakstelling van 56 statushouders, waarvan 51 gehuisvest zijn en in 2015 een taakstelling van 37 statushouders, waarbij 42 gehuisvest zijn.

Zeewolde kenmerkt zich door een relatieve jonge bevolking. Ruim 45% is jonger dan 35 jaar en ruim 35% van de inwoners is jonger dan 25 jaar. Dus een groep van een behoorlijke omvang. Een groot deel van de jongeren in Zeewolde wil in Zeewolde blijven wonen en is bij Woonpalet op zoek naar een huurwoning. Meer dan 20% van de ingeschreven woningzoekenden is jonger dan 25 jaar. De mutatiegraad in de jongerencomplexen Minstreef,

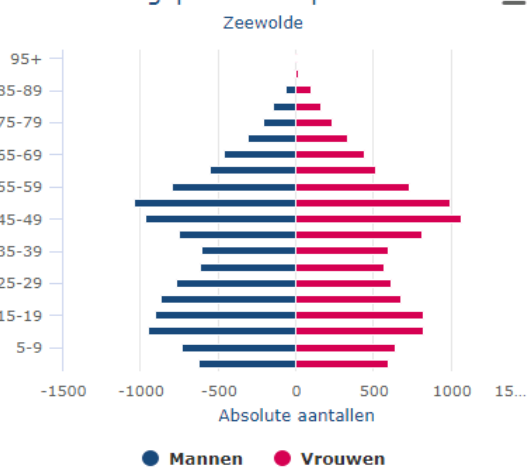
Havikskruid, Koraal, Stevinweg en Eilandgracht is zodanig dat Woonpalet in staat is een groot aantal jongeren te huisvesten. Bij een aantal nieuwbouwprojecten van Woonpalet in 2017 en oplevering 2018 zijn ook kleine en betaalbare woningen beschikbaar voor de jongeren.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

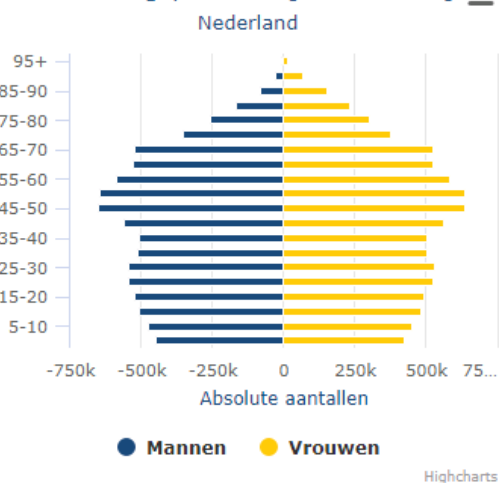
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

De bevolkingsopbouw van Zeewolde wijkt af van die van een gemiddelde gemeente. Zo heeft Zeewolde relatief weinig ouderen (75-plus) en zijn er veel inwoners in de leeftijd van 45 tot 64 jaar.

Bevolkingspiramide op 01-01-2016



Bevolkingspiramide [01-01-2016]



Woonpalet heeft in 2016 - samen met Coloriet, één van de partners in zorg, een nieuwbouwproject De Sfinx met 26 vijftigplus- en 18 zorgappartementen gerealiseerd. Het complex kent eigentijdse woonvormen met daarbij behorende zorginfrastructuur, waaronder domotica-toepassingen.

Nadat het complex in gebruik werd genomen, ontstonden door een ruime vraag, alweer plannen voor een uitbreiding van De Sfinx. Tegenover De Sfinx gaat Woonpalet wederom samen met Coloriet een complex voor senioren en zorgvragers realiseren onder de naam Gizeh, bestaande uit 49 appartementen, waarvan 16 zorgappartementen.

Waar in vele gemeenten senioren al goed vertegenwoordigd zijn, is die groep in Zeewolde pas het laatste decennium steeds meer groeiende. De komende jaren zal de vraag naar seniorenwoningen dan ook toenemen. Met het scheiden van wonen en zorg, zullen mensen langer in hun eigen woning blijven wonen met zorg aan huis.

Woonpalet heeft ook bijgedragen aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen door het beschikbaar stellen van woningen. Woonpalet verhuurt twee complexen aan stichting Philadelphia voor mensen met een beperking in de Philahof met 16 personen. In de Kastanjelaan worden 29 woningen bewoond door verstandelijk en lichamelijk gehandicapten. Stichting Arkemeyde – waaraan vier woningen zijn verhuurd - ondersteunt jongeren tot 23 jaar met gedragsproblemen of een licht verstandelijke handicap bij het zelfstandig wonen. De zorgpartij stelt als doel deze groep in praktisch, maatschappelijk en sociaal opzicht zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren.

Woonpalet bespreekt met Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland 'schrijnende situaties' van huurders, die om diverse redenen de huur niet kunnen betalen. In sommige gevallen heeft dit geleid tot huurverlaging. Criteria voor Woonpalet kunnen zijn: financieel aan de grond, sociaal zwaar getroffen, kwetsbaarheid en de situatie moet niet te wijten zijn aan eigen onverantwoordelijk gedrag.

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,2.

De woningportefeuille van Woonpalet bestaat voor bijna 60% uit eengezinswoningen en ruim 25% uit appartementen in complexen met en zonder lift. Voorts bezit de corporatie ook jongerenwoningen en seniorenwoningen. De woningen hebben alle een goede kwaliteit. Dat blijkt onder meer uit relatief hoge aantal WWS- punten van de woningen. Op de kwaliteit van de woningen scoort Woonpalet boven het landelijk gemiddelde. De WOZ-waarde bedraagt gemiddeld ruim € 150.000 per woning.

Jaar	WWS-punten
2017	171
2016	166
2015	166
2014	163

Alle nieuwbouwwoningen van Woonpalet zijn levensloopbestendig volgens WoonKeur.

Zo goed als alle huurders hebben een serviceabonnement. Bij het aangaan van een huurovereenkomst sluit de corporatie standaard zo'n serviceabonnement met hen af. Met een serviceabonnement kunnen de huurders zo goed als alle reparaties, waarvoor ze in principe zelf verantwoordelijk zijn, uitbesteden.

In de Aedes Benchmark 2017 scoort Woonpalet op de bouwsteen Huurdersoordeel een B.

Aedes huurdersoordeel	2015	2016	2017	Nederland
Nieuwe huurders	6,9	8,1	7,9	7,5
Huurders met een reparatieverzoek	7,6	7,6	7,7	7,5
Vertrokken huurders	7,2	6,9	7,7	7,4

De scores van Woonpalet liggen boven het landelijk gemiddelde.

Woonpalet is vanaf 2004 lid van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Sinds 2012 wordt de corporatie doorlopend bemeten op haar dienstverlening. De scores laten zien dat Woonpalet op alle onderdelen ruimschoots voldoet aan de norm.

Woonpalet zat in 2012 op het gebied van duurzaamheid al op de landelijke gemiddelde doelstelling van Aedes voor 2020, namelijk 'gemiddeld label B'.

Dit is voor Woonpalet een extra reden om zich te richten op allerlei duurzaamheidsmaatregelen ter verdere reductie van CO₂-uitstoot, zoals zonneboilers en zonnepanelen. De planvorming voor CO₂-neutraal in 2050 is bij Woonpalet in volle gang.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De kernvoorraad van Woonpalet voldoet aan de hierover gemaakte prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde. Een belangrijke groei van de kernvoorraad wordt niet voorzien, alhoewel door de groei van Zeewolde een evaluatie van het kernvoorraadbeleid in het verschiet ligt. De gemeente is voornemens een nieuwe woonvisie te ontwikkelen met een nieuwe studie naar de kernvoorraad.

Nieuwbouw dient bij te dragen aan afstemming van het woningbezit van Woonpalet op de doelstellingen en prestatieafspraken van de gemeente Zeewolde en Woonpalet. Ook afspraken over differentiatie in bouwvorm en woonconcept en in afstemming met al dan niet toekomstige bewoners. In de prestatieafspraken 2016 en 2017 is vastgelegd dat woningverkoop voor Woonpalet nodig is om investeringsmiddelen voor nieuwbouw te verwerven en de voorraad actueel te houden.

Woonpalet heeft in de visitatieperiode nieuwbouwprojecten tot stand zijn gebracht:

De Sfinx met 44 woningen in een bijzonder wooncomplex met 16 zorgwoningen voor dementerenden, de Graanzolder met 37 kleine grondgebonden woningen voor 1- en 2 persoonshuishoudens, het project De Pionier met 18 sociale huurwoningen in samenwerking met Woningstichting Nijkerk, die op verzoek van Woonpalet het project financiert. Gizeh start met 47 woningen als uitbreiding van het concept De Sfinx.

De jaarlijkse nieuwbouw wordt gekenmerkt door 'nieuw voor oud' met de transitie naar de huidige en toekomstige woningvraag.

Bij nieuwbouwontwikkelingen voert Woonpalet gesprekken met alle relevante partijen. Ook via polls op de website, door panelgesprekken met huurders en woningzoekenden, en waar ook de huurdersvertegenwoordiging HBZ deel van uitmaakt.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Circa een kwart van alle woningen in Zeewolde zijn eigendom van Woonpalet. Woonpalet toont betrokkenheid op diverse manieren bij de vitaliteit en leefbaarheid van de wijken en buurten van Zeewolde. Woonpalet ontplooit zelfstandig en/of in samenwerking met de gemeente initiatieven om zaken op het gebied van leefbaarheid preventief en in een vroeg stadium aan te pakken.

De prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde en Woonpalet getuigen, zo is de commissie gebleken uit diverse gesprekken met belanghebbenden, van het bevorderen van leefbaarheid in wijken Zeewolde. Woonpalet draagt op diverse wijzen actief bij aan sociale en fysieke leefbaarheid. In de verschillende wijken van Zeewolde is een goede mix van woningen voor jong en oud, evenals koop en huur aanwezig. Ook in de Polderwijk waar nog volop gebouwd wordt, streeft de corporatie samen met de gemeente naar een goede mix van koop en huur. Wijkverzorgers van de gemeente en woonconsulenten van Woonpalet participeren in het Platform Wijkbeheer en ontplooiën diverse en gezamenlijke activiteiten en initiatieven die te maken hebben met fysiek wijkbeheer. Te noemen zijn de wijkshouwen, de samenwerking met PostNL in het kader van 'achter-de-voordeur' en aandacht voor tuinen. Via uitzendbureau 65Plus huurt Woonpalet voor een aantal uren per maand een wijkbeheerder in die met allerlei voorkomende diensten, bijdraagt aan de leefbaarheid in de wijk.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,0
Betaalbaarheid	7,0	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	8,0	7,3
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,5	8,2
Kwaliteit dienstverlening	8,0	
Energie en duurzaamheid	9,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit		
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,0	7,3
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven		7,4

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7.

In methodiek 5.0 is vastgelegd dat de corporatie voldoet aan het ijkpunt van een

6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Woonpalet voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De compleetheit en de onderbouwing van de ambities en de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving.

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer de ondernemingsplannen, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

ONDERNEMINGSPLAN 'WOONPALET BLIJFT OP KOERS' 2011-2015

In dit ondernemingsplan heeft Woonpalet de koers uitgezet voor de toekomst, daarbij de mogelijkheid open houdend die koers bij te stellen, als bijvoorbeeld politieke en/of maatschappelijke ingrepen daarom vragen. Belangrijkste doel blijft het huisvesten van de primaire doelgroep, op welke manier dan ook. Uitgaande van de kernwaarden betrokken, betrouwbaar en slagvaardig, heeft Woonpalet voor de planperiode zeven thema's benoemd:

- Continuïteit;
- Klantgestuurde organisatie;
- Gedifferentieerd wonen;
- Kwaliteit in wonen;
- Wonen en zorg;
- Organisatie en Governance;
- Samenwerken.

Rond deze zeven thema's heeft Woonpalet vervolgens haar opgaven geconcentreerd. Deze zijn, met een globale planning, opgenomen in het ondernemingsplan.

ONDERNEMINGSPLAN 2016-2018 'DICHT BIJ HUIS'

Dit ondernemingsplan kwam tot stand met inbreng van belanghebbenden. Van huurders en woningzoekenden tot tal van publieke en commerciële organisaties waarmee Woonpalet samenwerkt.

Vanuit de daardoor gezamenlijke ontwikkelde visie zijn de belangrijkste uitdagingen van Woonpalet op een rij gezet en voorzien zijn van concrete handvatten. Vervolgens is een

uitvoeringsprogramma opgesteld met de volgende thema's:

- Betaalbaarheid, huurprijzen die passen bij de doelgroep;
- Vastgoedstrategie met aangepast nieuwbouwprogramma;
- Samen met huurders(organisatie) en stakeholders (participatie);
- Sociale leefbaarheid: zichtbaar zijn en signalen opvangen;
- Organisatie en governance.

Woonpalet, met haar relatief jonge woningen en relatief hoge schuldenlast, stuurt nadrukkelijk op kengetallen van Aw en WSW en heeft daardoor financieel slechts beperkte speelruimte. Dat laat onverlet dat Woonpalet binnen die kaders belangrijke accenten kan en wil leggen om haar rol als sociale huisvester in Zeewolde optimaal in te zetten: het bieden van goede en voldoende huisvesting aan mensen die daar zelf moeilijk in kunnen voorzien. Dat betreft mensen met lage inkomens, met beperkingen, met zorgvragen en/of met sociale problematiek, en in toenemende mate ook vergunninghouders. Maar ook mensen met middeninkomens, die niet willen of kunnen kopen.

De gemeente heeft in haar Woonvisie 2015 een gewenst aantal van 2.030 sociale huurwoningen in 2022 voor Zeewolde vastgesteld. Hier sloot Woonpalet met de beoogde nieuwbouwpoging op aan en door de samenwerking met Woningstichting Nijkerk, zet Woonpalet hier een plus van 18 woningen bovenop. Woonpalet wil met deze nieuwbouw zich méér richten op kleinere en dus betaalbare woningen.

Betaalbaarheid van huren voor de primaire doelgroep is een hoofdpunt in het beleid.

Door het passend toewijzen is die betaalbaarheid voor de inkomens tot aan de huur toeslaggrenzen geborgd.

De rol van Woonpalet gaat verder dan alleen huisvesten: als Woonpalet problemen constateert op buurt- of complex niveau pakt zij daarin een actieve begeleidende rol. Woonpalet is een puur lokale speler zijn, gevestigd in Zeewolde en alleen werkend in Zeewolde. Daardoor zijn de lijnen kort. Woonpalet kent haar bewoners en stakeholders, kent de verschillende buurten, en kan haar inzet daarop afstemmen.

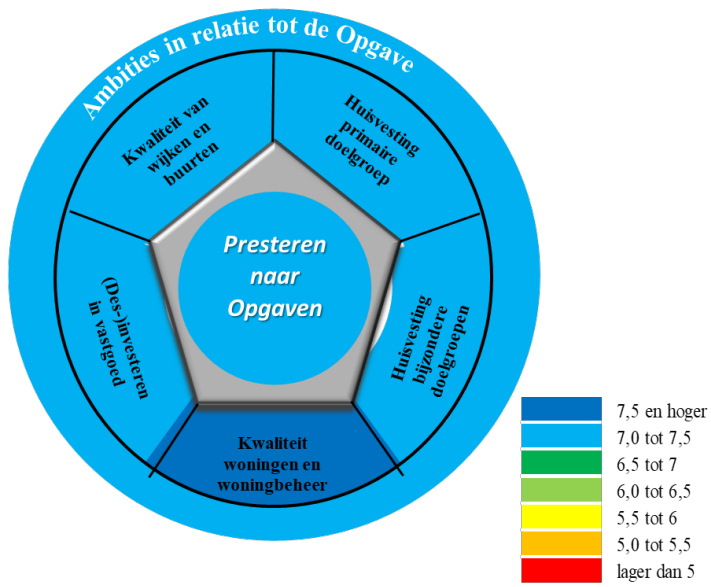
BEOORDELING

De ambities van Woonpalet en gemeente Zeewolde sluiten goed op elkaar aan. De activiteiten die Woonpalet binnen de gemeentegrenzen ontplooit, zijn daarom passend bij de opgaven die er in Zeewolde liggen. Indien de actualiteit daarom vraagt, worden gemaakte afspraken bijgesteld. Woonpalet heeft duidelijk blijkggegeven aan de ambities te voldoen ten aanzien van de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied. Woonpalet zet zich in voor het passend huisvesten van de primaire doelgroep in betaalbare sociale huurwoningen. Daarnaast heeft zij oog voor het versterken van de samenwerking van haar huurders en huurdersvertegenwoordiging, maatschappelijke partners en andere belanghebbenden. De nieuwbouwambities van Woonpalet sluiten kwalitatief (klein en betaalbaar) maar ook kwantitatief goed aan bij de doelstellingen van de gemeente. Woonpalet kan pas bouwen, als zij genoeg investeringsruimte heeft verworven uit woningverkoop: 'oud voor nieuw'. Woonpalet bouwt niet alleen kleinere woningen, en ook in de beoogde aantallen. Qua duurzaamheid behoort Woonpalet al vele jaren aan de landelijke opgaven ten aanzien van 'energielabels'. De opgaven voor woningcorporaties op dit vlak dienen in 2021 te worden behaald.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van Presteren naar Opgaven en Ambities komt uit op

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,3	8,2	7,0	7,3		7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2 Presteren volgens Belanghebbenden

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

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- de gemeente Zeewolde;
- Huurders Belangen Zeewolde (HBZ);
- Zorg- en welzijnsinstellingen Coloriet, Welzijn Zeewolde, Arkemeyde,
- GGZ Kwintes, OGGZ GGD Flevoland en Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland;
- 55PlusRaad Zeewolde;
- Collega-corporatie Woningstichting Nijkerk.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,6.

Het woningbezit van Woonpalet vinden de huurders eenzijdig van samenstelling, veel eengezinswoningen. Dat heeft alles te maken met de start van de corporatie, 25 jaar geleden, voor de huisvesting van slechts één bepaalde doelgroep.

De huurders vinden dat de betaalbaarheid een aandachtspunt blijft. Woonpalet bezit veel relatief nieuwe woningen met een maximale huurprijs. Huurwoningen moeten betaalbaar blijven voor alle inkomens die onder sociale huur vallen.

Kernvoorraad is op orde, zo luidt de mening van de huurdersorganisatie.

Woonpalet doet er alles aan om zoveel mogelijk alle doelgroepen te bedienen. Waar ruimte is voor uitzonderingen, wordt deze ruimte ook zoveel mogelijk benut. Bijvoorbeeld voor de groep middeninkomens.

De gemeente Zeewolde ziet de corporatie met een jong woningbezit als een corporatie met te weinig financiële middelen om optimaal te voldoen aan de volkshuisvestelijke vraag naar huurwoningen. De gemeente laat ook weten toe te zijn aan een actualisatie van de woonvisie. Het kernvoorraadbeleid heeft een update nodig; deze dient mee te groeien met de nieuwe

woningproductiecijfers van de gemeente Zeewolde.

De maatschappelijke partners zijn van mening dat de huurprijzen behoorlijk zijn gestegen in de laatste jaren. Ook voor statushouders. Er is altijd een zekere spanning tussen sociaal-zijn en beleidsvoering. Jongerenhuisvesting blijft een moeilijk punt; er is niet veel woningaanbod. Door de duur van de inschrijftijd, lijkt het haast onmogelijk om in aanmerking te komen voor een plek.

Woonpalet denkt volgens de maatschappelijke partners heel goed mee om woonruimte met zorg te realiseren voor de ouderen van Zeewolde.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 6,4.

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat er voldoende aandacht is voor de huisvesting van de bijzondere doelgroepen door Woonpalet.

De maatschappelijke partners ervaren concrete en toekomstgerichte aandacht van Woonpalet voor de doelgroep ouderen, al dan niet met fysieke en/of mentale beperkingen. Andere corporaties kunnen daarvan leren! Woonpalet houdt nauwlettend de demografische/maatschappelijke) ontwikkelingen in de gaten, en speelt waar mogelijk in op vraag van bijzondere doelgroepen. Blijf rekening houden met de sterk toenemende vergrijzing in Zeewolde.

Sommige zorgpartijen zeggen dat het aantal geormerkte woningen voor bijzondere doelgroep onbekend is. Advies is dan ook een behoefteonderzoek te laten uitvoeren met gemeente, corporatie en aanbieders maatschappelijke zorg.

Zorg/welzijnsinstellingen vinden dat Woonpalet te weinig woningen heeft voor eenpersoonshuishoudens en te weinig kleinere appartementen/studio's in bezit heeft.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 7,0.

Alle belanghebbenden vinden dat het woningbezit van Woonpalet van meer dan voldoende kwaliteit is. De prijs- en kwaliteitsverhouding is goed. Verder is de dienstverlening dik op orde!

De huurders zijn van oordeel dat de energietransitie veel aandacht vraagt en veel geld gaat kosten. Een bijkomende moeilijkheid is de planning. Het is nog niet helemaal duidelijk welke maatregelen en aanpassingen van woningen uiteindelijk haalbaar en efficiënt zijn. HBZ zet daarom nog veel vraagtekens bij de duurzaamheidsmaatregelen.

De gemeente vindt dat Woonpalet het ontzettend goed doet in woninginnovaties en haar inspanningen in duurzaamheid, die de corporatie tot op de dag van vandaag heeft getoond. De grote vraag is hoe de woningen van Woonpalet voor de toekomst gereed gemaakt kunnen worden voor een mogelijk gasloos tijdperk vanaf 2030. Bij planmatig onderhoud, zoals cv-ketels vervangen, wordt hier al rekening mee gehouden.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

Dit prestatieveld wordt beoordeeld met een gemiddelde van 6,1.

HBZ is van mening dat de nieuwe Polderwijk een gelijke verdeling dient te hebben van dure, middel-dure en goedkope woningen, dus ook sociale huurwoningen. De aandacht en accenten moeten zich richten op kleinere woningen en appartementen.

De gemeente wil een goede mix van woningen in buurten en wijken. In de nieuwe woonvisie moeten de groepen starters en ouderen een wezenlijk plaats krijgen. In de gemeente is sprake van een groei van het aantal woningen en die dient – in verhouding – ook een gelijke tred te hebben met de toenemende vraag naar sociale huurwoningen. De wachttijden bedragen circa vier jaar, maar dit kan volgens de gemeente korter.

Woonpalet wil graag nieuwbouw realiseren, maar door de beperkte middelen is dit moeilijk gebleken. Verkoop van huurwoningen is voor Woonpalet nodig, om weer nieuw te kunnen bouwen. Woonpalet heeft voor de uitbreiding van haar woningbezit nieuwe wegen bewandeld. In een samenwerking met Woningstichting Nijkerk wordt een project sociale huurwoningen 'De Pionier' gestart, dat wordt gefinancierd en gerealiseerd door de collega-corporatie en beheerd door Woonpalet.

De woningen van Woonpalet zijn relatief jong. Dat gevoegd bij de hoge kwaliteitskeuzes die in het verleden zijn gemaakt, zijn de woningen van Woonpalet van een goede kwaliteit. Daarnaast is Woonpalet proactief in het verbeteren en aanpassen van haar woningbezit.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 6,8.

De huurders menen dat de samenwerking met gemeente om wijken aan te pakken, goed verloopt qua beleidsvorming. De uitvoering van dat beleid vanuit de gemeente loopt stroever. Aan de leefbaarheidsagenda wordt naar het idee van de huurdersvertegenwoordiging nog onvoldoende gewerkt. Woonpalet heeft gemiddeld een woningbestand met hoge huren. De huurdersbelangenvereniging pleit er dan ook voor om geen armoede achter de voordeur te laten ontstaan als gevolg van te hoge huren.

In het contact tussen de gemeente en Woonpalet laten partijen zich in de wijken en buurten vertegenwoordigen door resp. de wijkverzorgers en de woonconsulenten van beide organisaties. Het programma van diensten is gericht op de verbetering van de wijk, onder meer door het houden ter plekke van schouwen.

De gemeente vraagt aandacht van Woonpalet voor de problematiek van de huisuitzettingen vergezeld met de boodschap: "Wacht niet tot het te laat is". De gemeente heeft loketten, mogelijkheden en geld om probleemgevallen bij te staan. De gemeente is van oordeel dat zij over veel mensen beschikt in het sociaal domein, die de probleemgevallen goed kunnen aanpakken.

De zorgpartij laat verheugd weten dat bij het wooncomplex De Sfinx binnenkort wordt gestart met de tuinrenovatie om een doel in de leefbaarheid te verbeteren met overigens een financiële bijdrage van de zorginstelling.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,7.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Woonpalet wordt getypeerd:

- Een professionele organisatie;
- Woonpalet heeft het lef, waar nodig, buiten de lijntjes te kleuren om nieuwe zaken te testen of resultaten te bereiken;
- Goede kwaliteit. Degelijk. Goede communicatie. Zaken goed op orde;
- Betrouwbaar en betrokken;
- Degelijke corporatie en goed benaderbaar;
- Betrouwbaar constructief, open, goede samenwerking;
- Open houding naar de huurders;
Makkelijk benaderbaar, korte lijnen;
- Daadkrachtig en praktisch;
- Woonpalet is een professionele, klantgerichte, betrouwbare, innovatieve en ambitieuze woningcorporatie;
- Het zoeken en vinden van (nieuwe) wegen om ambities (toch) voor elkaar te krijgen.

Woonpalet is een enthousiaste, betrouwbare en transparante samenwerkingspartner. Ze staan open voor vernieuwingen en betrekken de belanghebbenden als samenwerkingspartner nauw bij plannen en beleid en maakt gebruik van hun expertise.

De huurders vinden dat de relatie en communicatie met Woonpalet uitstekend werkt.

Woonpalet is makkelijk benaderbaar en staat open voor discussie met HBZ .

De verhouding gemeente en Woonpalet schuurt in het volkshuisvestelijke- en sociale domein. De gemeente vindt bijvoorbeeld dat de plaatsing van statushouders moeizaam geschiedt. Er wordt door Woonpalet steeds meer onderhandelingen gevraagd over tal van zaken. Vaak wordt de rekening bij de gemeente gelegd. Bepaalde onderwerpen vallen onder convenanten, maar als het moeilijk wordt, is de praktijk weerbarstiger, zo meent de gemeente. Ontevreden is de gemeente over twee persberichten van Woonpalet: een over de grondprijzen en een over de samenwerking met PostNL. Deze berichten zijn 'eigengereid' door Woonpalet opgesteld, zonder overleg met de gemeente.

De communicatie is op ambtelijk niveau prima, de uitvoering van afspraken wordt vaak moeilijker. Vaak draait het tussen gemeente en corporatie om de volgende vragen: "Wie heeft welke rol?" en "Wie heeft welke verantwoordelijkheid?" Op bestuurlijk niveau worden vaak problemen besproken. Eenmaal per jaar organiseert Woonpalet een bijeenkomst voor het college van B&W samen met de raad van commissarissen. Graag zou de wethouder meer strategische vraagstukken in deze bijeenkomsten aan de orde willen stellen.

De gemeente stelt zich op het standpunt dat partijen veel van elkaar kunnen leren en veel voor elkaar kunnen betekenen.

De maatschappelijke partners vragen of het mogelijk is om ideeën in ontwikkelfase al samen vóór te verkennen. Dat zou nog meer recht doen aan samenwerken en verbinden.

DE INVLOED OP HET BELEID

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,7.

Mede door de nieuwe Woningwet worden de huurders nu goed gehoord en zijn een volwaardige partner geworden in het overleg met Woonpalet. Opmerkingen en voorstellen van de zijde van HBZ worden zoveel mogelijk meegenomen in het beleid van Woonpalet.

De gemeente is van oordeel dat het proces van het maken van prestatieafspraken prima verloopt. De monitoring van de afspraken geschiedt tweemaal per jaar. In het voorjaar de 'thermometer' plaatsen en in het najaar eventuele aanpassing van de afspraken. De huurdersvereniging heeft hierin ook een constructieve rol.

Anderzijds is de gemeente van oordeel dat Woonpalet risico's en maatschappelijke verantwoordelijkheid mijdt. Alles wat meer moet, kost de gemeente geld.

De maatschappelijke partners vinden het leerzaam en nuttig om mee te denken over het beleid van Woonpalet. Veel zorg/welzijnspartijen hebben ook met het nieuwe ondernemingsplan input kunnen leveren.

2.2 Aandachtspunten volgens belanghebbenden

Samenvattend benoemen de belanghebbenden een aantal onderwerpen, die Woonpalet kan, dan wel moet verbeteren om aan de verwachtingen van de belanghebbenden te voldoen.

HUURDERS

- Ga door op de ingeslagen weg van transparantie en open structuur.
- Aandachtspunt is de jaarlijkse huurverhoging.
- Zoek nog meer samenwerking met (rijke) corporaties in de woningmarktregio voor nieuwbouw van woningen.
- In communicatie naar de gemeente assertiever zijn.
Energiebeleid verder uitwerken. Routeplan naar 2050 opstellen.
- Bij energietransities nog meer onderzoeken welke subsidiestromen beschikbaar zijn.

GEMEENTE

- Neem maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Acteer op de juiste (bestuurlijke) niveaus.
- Investeer in nieuwbouw in Polderwijk om inwonersgroei bij te houden.
- Verklein management (deeltijdmanagement).
- Stap af van kruideniersmentaliteit.
- Deel datgene waar Woonpalet tegen aanloopt in de samenwerking en houd het niet bij jezelf.

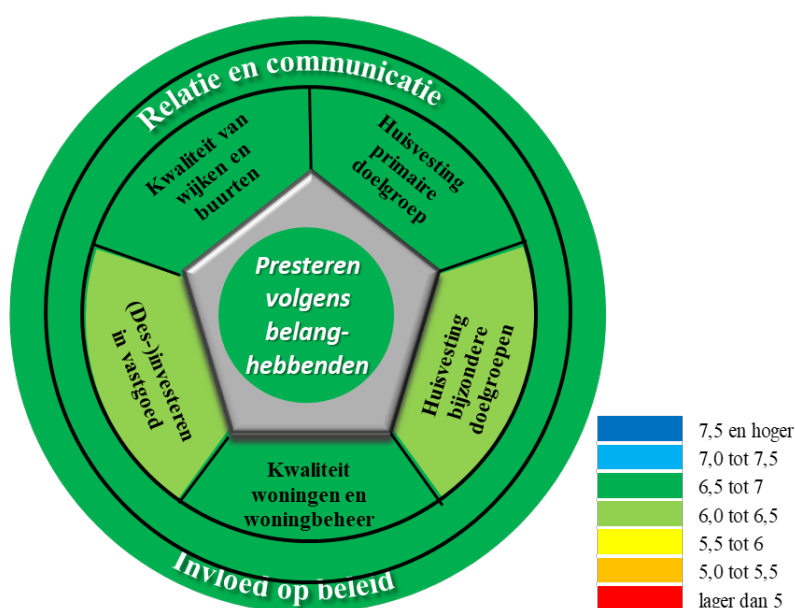
OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- Investeren in de relaties of verbindingen om nog meer samen te doen in wijken.
- In het beleid ten aanzien van mensen met een huurachterstand zou het prettig zijn als er ook ruimte is om geen incassomaatregelen te treffen als dat op dat moment niet helpt.
- Het zou fijn zijn als er meer goedkope woonruimte bij komt; de echte minima hebben lagere woonlasten nodig. De woonruimten mogen ook kleinere eenheden zijn.
- Betere communicatie, meer openheid en reflecterende houding.

- Innovatie en vernieuwend denken en handelen in relatie tot burgerschap/inclusie/ kwetsbare doelgroepen in de samenleving.
- Woonpalet ontwikkelt zich op eigen wijze parallel aan de maatschappelijke ontwikkelingen. Blijf dat doen!
- Biedt training aan de medewerkers van Woonpalet ten aanzien van impulsieve/gewelddadige mensen met een beperkt niveau, die vaak uit onmacht handelen.
- Pas de brieftaal aan, aan mensen met een beperkt verstandelijk vermogens en kwetsbare groep. Zo nodig mondeling begeleiden..
- Aansluiten bij regio Amersfoort e.o.
- Let op gevarieerd woonbezit in relatie tot demografische veranderingen.

Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden		Huurders	Gemeente (n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	6,5	6,6	6,8	6,6
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,0	6,5	6,6	6,4
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,6	7,2	7,1	7,0
2.1.4	(Des-)investerings in vastgoed	6,0	5,5	6,7	6,1
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	6,8	6,5	7,1	6,8
Totaal tevredenheid over de prestaties		6,4	6,4	6,9	6,6
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,3	5,1	7,6	6,7
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	6,1	6,9	6,7
Eindcijfer		6,8	6,0	7,1	6,6



3 Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Centraal Fonds Volkshuisvesting, thans Autoriteit woningcorporaties (Aw).

3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Woonpalet haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen.

Woonpalet voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

CFV heeft in 2013 een interventie opgelegd om de liquiditeitspositie te verbeteren door afname van de schuldpositie. De hoge schuld per woning door een relatief jong bezit was hier de verklaring voor.

De beleidsvoornemens in het verbeterplan voor 2014 en de jaren daarna, waren de volgende:

- *We breiden onze bestaande verkooppoule van huurwoningen uit met 95 woningen met ingang van 2014 waardoor we in staat zijn de gemiddelde schuld per woning te reduceren en ook beperkte nieuwbouw toe te voegen;*
- *We verhogen de huur bij mutatie naar gemiddeld 75% van de maximaal redelijke huur voor eengezinswoningen en naar 85% voor appartementen;*
- *De nieuwbouw zal hoofdzakelijk intern gefinancierd worden;*
- *We passen met ingang van 2014 de inkomensafhankelijke huurverhoging toe;*
- *We reduceren de beheerlasten onder andere door vermindering van het aantal werknemers (door natuurlijk verloop).*

In 2014 liet CFV weten dat het verbeterplan voldoende realistisch was en beëindigde de interventie. De ICR en DSCR van Woonpalet voldeden in 2014 niet aan de norm van WSW als gevolg van de verhuurdersheffing en de saneringssteun. Na de start van het verbeterplan, waaronder door het afbouwen van de leningenportefeuille, voldoet Woonpalet vanaf 2015 wel weer aan de normen van de financiële ratio's van WSW.

De financiële continuïteit wordt bepaald aan de hand van de algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In onderstaande tabel worden de normen van de externe toezichthouders weergegeven en de financiële ratio's voor de jaren 2016 en 2017 opgenomen. De minimale streefwaarden die Woonpalet hanteert sluiten aan bij die van de Aw en het WSW en zijn opgenomen in de meerjarenbegroting en jaarverslag.

Financiële ratio's	Norm	2014	2015	2016	2017
Interest Coverage Ratio	> 1,40	1,3	1,6	1,73	1,79
Debt Service Coverage Ratio	> 1,00	0,9	1,1	1,15	1,22
Solvabiliteit (basis bedrijfswaarde)	> 20%		37%	36%	40%
Solvabiliteit (basis marktwaarde)	n.n.b.			59%	63%
Loan to Value (basis bedrijfswaarde)	< 75%	64%	63%	61%	58%
Loan to Value (basis marktwaarde)	n.n.b.	49%		39%	36%
Schuld per vhe (x € 1.000)	< € 45	52,5	51,2	50,7	49,2

Bron: Aedes CiP 2016 en Jaarverslagen

Woonpalet zit op koers in de uitvoering van het verbeterplan. De ratio's voldoen in belangrijke mate aan de minimale normen en de reductie van de gemiddelde schuld per vhe is in gang gezet. De liquiditeitsratio's zijn uit de gevarenzone gekomen, zoals hierboven blijkt. Voor de komende jaren is verbetering van deze ratio's te verwachten.

De afgelopen jaren was het financiële beleid van Woonpalet gericht op het verbeteren van de operationele kasstroom door een efficiënte bedrijfsvoering en verminderen van de schuldenlast, als ook het versterken van de vermogenspositie. De weerslag op de kasstroom door onder meer de verhuurder- en saneringsheffing en vennootschaps-belasting was aanzienlijk waardoor Woonpalet genoodzaakt was om jaarlijks de – bijna - maximale huurverhoging door te voeren. De gemiddelde huur bij Woonpalet ligt boven het landelijk gemiddelde maar wel in overeenstemming met de kwaliteit van het woningbezit.

Het doel van Woonpalet is gericht op een risico-avers financieel beleid, met het oogmerk op het realiseren van haar continuïteitsdoelstellingen en het verminderen van haar schuldenlast per vhe. Dat houdt in dat Woonpalet minimaal alle lopende verplichtingen, waaronder rente en aflossing – fictief gesteld op 2% van de omvang van de leningschuldpositie uit de operationele kasstroom moet kunnen voldoen. Voor de korte termijn hanteert Woonpalet de kengetallen ICR en de DSCR en voor de langere termijn de kengetallen solvabiliteit en Loan to Value.

Het Financieel Reglement, dat in 2016 is opgesteld, geeft een nadere uitwerking van het financieel beleid en beheer van Woonpalet. Hiermee geeft Woonpalet inzicht in de kwaliteit van het financieel beleid en beheer, de interne organisatie en het intern toezicht, alle met het oog op risicobeheersing en borging van de financiële continuïteit van de corporatie.

Het vermogensbeleid wordt door Woonpalet alert en actief gehanteerd. Actuele ontwikkelingen als gevolg van overheidsmaatregelen en wijzigingen van (financiële) doelstellingen zijn hier ook een vast onderdeel van. Er is een duidelijke visie geformuleerd, er wordt gestuurd op kasstromen, risico's worden in kaart gebracht en diverse scenario's worden consequent gebruikt in het handelen van Woonpalet. De visitatiecommissie heeft dit kunnen waarnemen

in de gesprekken met het managementteam en de raad van commissarissen. Verder bestaan een keur aan beleidsdocumenten, die het voornoemde beleid ondersteunen.

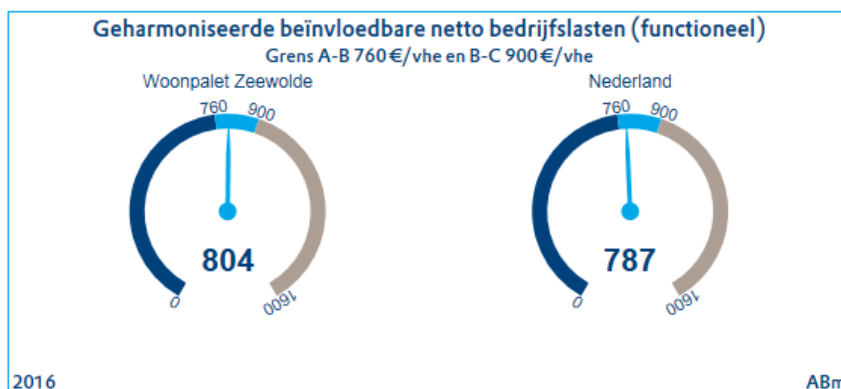
3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Woonpalet een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Woonpalet aan het ijkpunt van het cijfer 6. De commissie kent twee pluspunten toe vanwege:

De inzet, die Woonpalet getoond heeft op het verbeteren van de doelmatigheid. De netto bedrijfslasten zijn met zo'n 20% gedaald en hebben bijna het landelijk gemiddelde bereikt. Met het aantal vhe's per FTE scoort Woonpalet significant hoger dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Het verlagen van de bedrijfslasten is een middel om de schuld per woning te verminderen.

Woonpalet streeft naar een bedrijfsmatige, kostenbewuste en efficiënte werkorganisatie. Met cijfers bewaken en toetst Woonpalet ook aan de beschikbare branchecijfers van de Aedes-benchmark. Onderstaand figuur laat de resultaten zien van de benchmark over 2016.

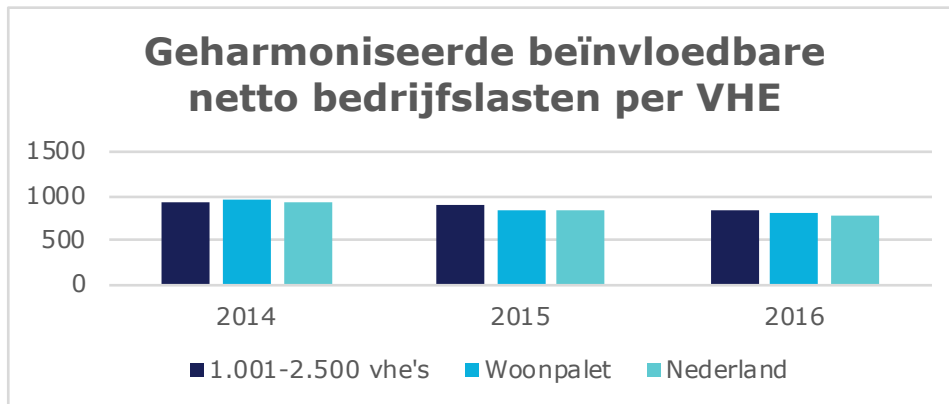


Bron: Jaarverslag 2017

Een van de beleidsvoornemens uit het verbeterplan is de verlaging van de lasten door een vermindering van het aantal werknemers. Op de bedrijfskosten is in de visitatieperiode veel bespaard, onder meer omdat het hoofd Vastgoed medio 2017 de organisatie heeft verlaten en niet is vervangen. De projectmedewerkers Vastgoed werken zelfstandig en worden direct aangestuurd door de directeur-bestuurder. In de uitvoering van de reguliere verhuur- en onderhoudsprocessen wordt verdere automatisering, waar effectief, doorgevoerd. Een en ander leidt tot een verdere afslanking van het personeelsbestand. In 2016 is de medewerker secretariaat minder gaan werken. Voorts is een halve fte uit het ondersteunende apparaat niet vervangen.

Verder zijn de afgelopen paar jaar twee van de drie leegstaande kantoorruimtes binnen het kantoor van Woonpalet verhuurd aan derden. Dit alles heeft geleid tot een verdere versobering van de bedrijfsvoering en tot verbetering van kostenefficiency.

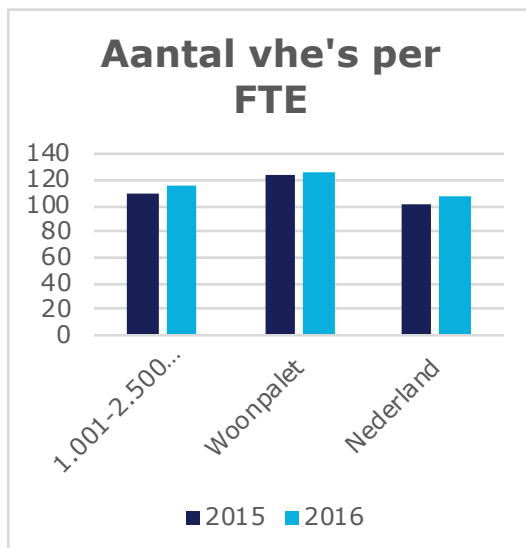
Onderstaand is het verloop van de bedrijfslasten over de jaren 2014-2016 weergegeven in vergelijking met het gemiddelde van Nederland en de referentiegroep van 1.001-2.500 vhe's.



Bron: Jaarverslag 2017

In 2015 en 2016 liggen de scores van Woonpalet en het gemiddelde van Nederland ongeveer gelijk en de referentiegroep slechter. Woonpalet ging in 2014 van € 957 naar € 855 in 2015 om in 2016 uit te komen op € 804. Dit betekent dat Woonpalet in twee jaar tijd kans zag om de netto bedrijfslasten met zo'n 20% te verlagen.

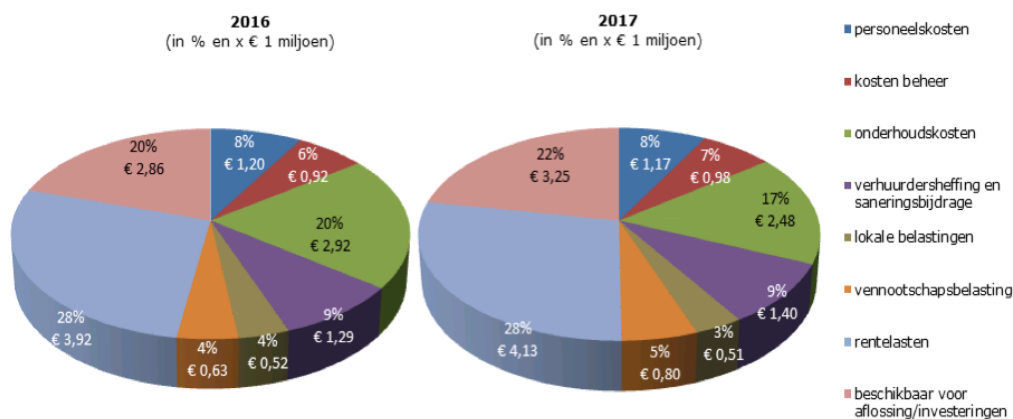
Woonpalet heeft een efficiënte werkorganisatie, hetgeen te ook zien is in het volgende diagram. In alle jaren scoort Woonpalet significant beter dan de referentiegroep en het gemiddelde van Nederland.



Bron: Jaarverslag 2017

De efficiencyratio wordt berekend door het totaal van de personele lasten, onderhoudskosten en overige bedrijfslasten uit te drukken in een percentage van de huuropbrengsten en de overige opbrengsten. De besteding van de ontvangen huuropbrengst en overige opbrengsten per euro in 2017 en 2016 laat het volgende beeld zien.

Besteding huuropbrengst 2016 en 2017 (Bron: Jaarverslag 2017)



Woonpalet gaf in 2017 circa 32% (2016: 34%) van de inkomsten uit aan personele lasten, kosten beheer en onderhoud. De rentebetalingen bedroegen in 2017 circa 28% 2016: 28%) en maken nog steeds een aanzienlijk deel uit van de totale uitgaven van Woonpalet. De verhuurder- en saneringsheffing, vennootschapsbelasting en lokale belastingen bedragen, evenals in 2016, circa 17%.

De kengetallen over de doelmatigheid van Woonpalet tonen aan dat de corporatie een goede ontwikkeling door heeft gemaakt. De doelmatigheid van Woonpalet is immers de laatste jaren sterk verbeterd. In de visitatieperiode heeft Woonpalet prima aandacht besteed aan het beheersen van de kosten van de bedrijfsvoering.

De visitatiecommissie ziet in Woonpalet een doelmatig werkende corporatie die in de periode van 2014 tot en met 2017 stappen voorwaarts heeft gemaakt. Woonpalet heeft actief beleid gevoerd en initiatieven ontwikkeld om de doelmatigheid van de corporatie te verbeteren. Hiermee toont Woonpalet aan over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn te beschikken.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Woonpalet voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonpalet heeft gezien de beperkte financiële ruimte in de visitatieperiode, toch haar kansen benut om zoveel mogelijk haar vermogen doelmatig in te zetten voor maatschappelijke prestaties.

Het bestuur van Woonpalet heeft in de ondernemingsplannen tijdens de visitatieperiode en in het positionpaper overduidelijk laten weten, waarvoor de corporatie staat:

"Onze missie is om goede huisvesting te bieden aan mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. In de eerste plaats richten we ons op de huisvesting van huishoudens met lagere inkomens en kwetsbare doelgroepen, zoals bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking, ouderen, statushouders en urgenten. Voor deze doelgroepen houden we voldoende betaalbare woningen toegankelijk. Daarnaast kunnen ook middeninkomens bij ons terecht. We zijn de enige woningcorporatie in Zeewolde en opereren bij dit alles vanuit een sterke lokale insteek".

De visitatiemethodiek vereist dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden. Gegeven de beperkte financiële speelruimte heeft Woonpalet binnen haar mogelijkheden goede prestaties geleverd. De financiële toetsingskaders heeft Woonpalet vastgelegd in een investeringsstatuut. De financiering van nieuwbouwambities, zoals ook samen met de gemeente Zeewolde en Huurdersbelangen Zeewolde is vastgelegd in prestatieafspraken, heeft voor een belangrijk deel plaatsgehad met de opbrengsten uit woningverkoop. Woonpalet hanteerde hiervoor kernachtig gezegd: 'Oud voor nieuw'. Verkopen waren een voorwaarde voor doen van investeringen in nieuwbouw.

Dus, nieuwbouwprojecten zijn mede dankzij het financiële verbeterplan gerealiseerd. Daar waar de corporatie niet voldoende financiële middelen had voor nieuwbouwprojecten, heeft dat Woonpalet niet verhinderd om maatschappelijk te blijven presteren. Woonpalet heeft collega-corporatie Woningstichting Nijkerk bereid gevonden om geld te investeren in een project van 18 sociale huurwoningen in de gemeente Zeewolde. De exploitatie en beheer van de woningen wordt door Woonpalet verzorgd. Woningstichting Nijkerk heeft het vastgoed in eigendom.

Tot 2022 zijn volgens de prestatieafspraken per saldo geen grote aantallen extra woningen in de kernvoorraad nodig. Het woningbezit van Woonpalet bestaat voor het grootste gedeelte uit eengezinswoningen, terwijl de laatste jaren meer en meer gevraagd wordt naar kleinere woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens. Met het project 'de Graanzolder' heeft Woonpalet 37 kleine grondgebonden woningen voor 1- en 2 persoonshuishoudens gerealiseerd. Woonpalet verkoopt huurwoningen in wijken en buurten waar sprake is van een zekere overmaat aan sociale huurwoningen. Op deze manier verjongt Woonpalet haar bezit, komen er koopwoningen vrij voor starters én werkt Woonpalet aan een goede mix van koop- en huurwoningen in Zeewolde.

Een goede samenwerking met de gemeente en andere belanghebbenden is voor Woonpalet van belang om aan de maatschappelijke opgaven te voldoen. In het ondernemingsplan 2016-2018 'Dicht bij huis' benadrukt Woonpalet de betrokkenheid op het sociale domein. Door intensieve samenwerking met een zorgpartij heeft Woonpalet in 2016 26 vijftig-plus en 18 zorgappartementen in de nieuwbouw van De Sfinx gerealiseerd. Een uitbreiding van dit succesvolle project is inmiddels gestart.

Verder heeft Woonpalet prestaties laten zien op het gebied van energienormen en duurzaamheid. Woonpalet heeft een duidelijke bijdrage geleverd aan een evenwichtige wijk/buurtopbouw en diversiteit van doelgroepen, als ook aan het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving.

Woonpalet geeft blijk van een heldere visie op haar vastgestelde (financiële) doelstellingen, de uitvoering daarvan en de wijze waarop ze haar vermogensinzet kan vergroten. Daarnaast zoekt de corporatie naar mogelijkheden om onder meer door huurverhogingen, verkoop van

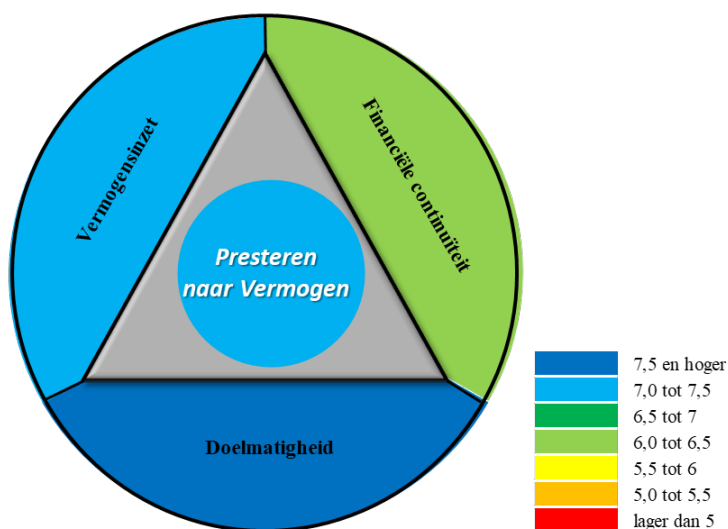
woningen, alsmede de verlaging van de bedrijfslasten haar vermogensinzet te optimaliseren. De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met het bestuur en de raad van commissarissen kunnen vaststellen dat Woonpalet haar vermogen doelmatig inzet.

3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

Tabel: Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	6,0	30%	1,8
Doelmatigheid	8,0	30%	2,4
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,0



4 Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Eind 2017 heeft bij Woonpalet een governance-inspectie plaatsgevonden door de Autoriteit woningcorporaties (Aw), waarbij de aandacht met name was gericht op het besturen en beheersen van de organisatie en het toezicht hierop door de raad van commissarissen. De Aw concludeert dat Woonpalet op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van 'good governance' op de onderzochte en besproken onderwerpen. De resultaten van het onderzoek met de daaruit voortvloeiende opmerkingen en aanbevelingen, zullen waar nodig in dit hoofdstuk worden aangehaald.

4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

4.1.1 Plan

Onder 'Plan' wordt verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

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

Plan	Beoordelingscijfer	Weging	Totaal
Visie	7.0	50%	7.0
Vertaling doelen	7.0		

VISIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat Woonpalet voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Woonpalet heeft op een prima wijze haar visie periodiek aangepast aan en geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen.

Woonpalet heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in een ondernemingsplan. In de periode 2014-2017 zijn twee ondernemingsplannen van kracht geweest. 'Woonpalet blijft op koers' 2011- 2015 en 'Dicht bij huis' 2016-2018.

In het eerste plan bleef het belangrijkste doel het huisvesten van de doelgroepen, op welke manier dan ook. De vergelijking met een kompas werd gemaakt als een koers met ruimte om te reageren op actualiteiten. Uitgaande van de kernwaarden 'betrokken, betrouwbaar en slagvaardig', had Woonpalet voor de planperiode zeven thema's bepaald: continuïteit, klantgestuurde organisatie, gedifferentieerd wonen, kwaliteit in wonen, wonen en zorg, organisatie en governance, en samenwerken.

In het ondernemingsplan 'Dicht bij huis' 2016-2018 is de visie aangepast aan de veranderende omstandigheden, zoals demografische ontwikkelingen, de nieuwe Woningwet, de financiële ontwikkeling van de corporatie. Daarbij zijn de kernwaarden 'betrokken, betrouwbaar en slagvaardig' uit het eerste plan gehandhaafd. Deze waarden beschrijven de bedrijfscultuur van waaruit de medewerkers van Woonpalet handelen. Dit ondernemingsplan kwam tot stand met inbreng van alle relevante belanghebbenden van Woonpalet.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat het beleid en strategie prima zijn verankerd in de organisatie en feitelijk adequaat worden uitgevoerd. Woonpalet maakt ruim voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren op veranderende omstandigheden als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

In visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

De geformuleerde doelen in de ondernemingsplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn eenduidig en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten.

De doelstellingen uit de zeven thema's in 'Woonpalet blijft op koers' 2011- 2015 zijn zo gedetailleerd mogelijk en duidelijk beschreven. De thema's zijn vertaald naar kritische succesfactoren met in welk jaar welke actie moest plaatsvinden. Vervolgens werden jaarlijks jaarplannen opgesteld met de doelen uit het ondernemingsplan.

In het ondernemingsplan 'Dicht bij huis' 2016-2018 is een uitvoeringsprogramma per jaar werden opgesteld met de volgende thema's:

- Betaalbaarheid, huurprijzen die passen bij de doelgroep;
- Vastgoedstrategie;
- Samen met stakeholders, huurders en huurdersorganisatie (participatie);

- Sociale leefbaarheid;
- Organisatieontwikkeling en governance.

Woonpalet vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. De doelen uit het ondernemingsplannen zijn ruim voldoende SMART vertaald naar jaarplannen en in de (meerjaren-)begroting financieel verwerkt. In het jaarplan staan vervolgens de geconcretiseerde actiepunten en activiteiten voor het eerstkomende jaar.

In de kwartaalrapportages verantwoordt Woonpalet zich op detailniveau ten aanzien van de beleidsthema's uit het ondernemingsplan. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen, te monitoren en waar gewenst aan te passen.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

In de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

Het in onderlinge samenhang goed kunnen volgen van financiële en volkshuisvestelijke prestaties.

De periodieke verslaggeving voor de interne verantwoording en het interne toezicht vindt plaats aan de hand van kwartaalrapportages. Woonpalet monitort de voortgang van de realisatie van de doelstellingen aan de hand van deze kwartaalrapportages. In de kwartaalrapportages worden de actuele ontwikkelingen en de voortgang beschreven. De kwartaalrapportages kennen een vaste indeling die overeenkomt met het ondernemingsplan en de jaarplannen.

Aan de actiepunten en activiteiten die in het ondernemingsplan en de jaarplannen staan, zijn tevens kritische succesfactoren benoemd. De Woonpalet-meter brengt adequaat in kaart of Woonpalet één of meerdere benoemde doelen niet of wel gehaald zijn/worden aan de hand van de kleuren van het verkeerslicht. In de Woonpaletmeter worden de risico's op basis van operationele indicatoren voortdurend gemonitord. De Woonpalet-meter is een vast onderdeel bij de kwartaalrapportages. Hierdoor is het goed mogelijk zowel financiële als volkshuisvestelijke prestaties in samenhang te volgen.

Woonpalet heeft haar belangrijkste risico's in kaart gebracht in de zogenoemde risicokaart. Deze risicoanalyse bevat een twintigtal geïdentificeerde risico's die nader zijn gecategoriseerd onder verzamelnoemers zoals onder meer vastgoed, financiën, menselijk handelen. Per risico zijn de volgende zaken toegelicht: doelstelling, omschrijving van het risico, categorie van beheersing, actuele beheersingsmaatregelen, wijze van monitoring/rapportage, de kans dat het risico zich voordoet en de omvang van de impact.

Deze kwartaalrapportages, de bijbehorende Woonpaletmeter en de eventuele maatregelen in het kader van de interne beheersing worden elke RvC-vergadering geagendeerd en besproken met de raad van commissarissen.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Volgens de visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat Woonpalet voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

"Act" staat bij Woonpalet in het teken van verantwoording afleggen en legt dit op een heldere en transparante manier vast.

Vrijwel alle belangrijke projecten, activiteiten, en (beleids-)ontwikkelingen worden – gewikt en gewogen - voorafgaand aan welk besluit dan ook, besproken in de wekelijkse vergadering van het managementteam. Hier komt de kennis vanuit de verschillende disciplines bijeen, en in onderlinge dialoog en vervolgens integrale afweging, wordt een koers gekozen.

Op basis van de kwartaalrapportages met de Woonpalet-meters stuurt Woonpalet bij als zij afwijkingen constateert. In de Woonpalet-meter worden de ondernemingsplandoelen gekoppeld aan de kritische succesfactoren en getoetst op voortgang. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd om de doelstelling of activiteit alsnog te realiseren. In deze meter worden de risico's aangegeven met de 'verkeerslichtkleuren' en worden de maatregelen benoemd. De bijgestelde doelen liggen wel in lijn met de kwalitatieve hoofdoelen uit het ondernemingsplan en daarmee ook de missie en visie.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de raad van commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

HET FUNCTIONEREN VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van commissarissen, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van commissarissen met het cijfer 7,0.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het onderdeel 'Samenstelling van de raad van commissarissen' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering.

Volgens de commissie voldoet Woonpalet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie de volgende pluspunt toe vanwege:

Woonpalet besteedt actief aandacht aan de diversiteit van samenstelling van de raad van commissarissen, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en besteedt voldoende aandacht aan deskundigheidsbevordering.

Woonpalet heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad van commissarissen beschreven in de reglementen, de jaarverslagen en in alle relevante documenten, die ook op de website zijn te vinden.

Alle beginselen van de Governancecode Woningcorporaties zijn toegepast. De raad kenmerkt zich door een open cultuur, is kritisch en koppelt lange termijn visie aan de dagelijkse praktijk. De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden met complementaire deskundigheid. De leden van de raad van commissarissen kunnen voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is één keer mogelijk voor een periode van vier jaar. Twee leden van de raad zijn voorgedragen door huurders. De raad heeft uit haar midden een audit- en een selectie/renumeratiecommissie benoemd.

<i>Naam</i>	<i>(Her-) benoemd per</i>	<i>Einde huidige termijn</i>	<i>Uiterlijk aftredend per</i>	<i>Rol (kennisgebied) en commissie (A=audit R=selectie/remuneratie)</i>
R.A.P. Schouwaert, voorzitter	Mei 2013	Mei 2017	Juni 2021	Juridisch - zetel namens huurders
F.L. Kappers	Januari 2013	Januari 2017	Februari 2021	Volkshuisvesting (R)
Mw. C.L. Suurland	Januari 2013	Januari 2017	Februari 2021	Financiën (A)
Mw. M. Doddema	November 2014	Oktober 2018		Maatschappelijke zaken (R) – zetel namens huurders
Mw. I. Costermans	Oktober 2017	Oktober 2021		Vastgoed (A)

Binnen de raad zijn bestuurskundige, economische, juridische, volkshuisvestelijke en sociaal-maatschappelijke disciplines zo breed mogelijk zijn vertegenwoordigd. Uiteraard wordt van ieder lid een brede maatschappelijke belangstelling verwacht. De Aw is van oordeel dat zij een positieve indruk heeft gekregen van de diversiteit en competentie van de commissarissen.

De werving van nieuwe leden gebeurt openbaar op basis van een profielschets, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste expertise binnen de raad van commissarissen. Ook in ogenschouw wordt de verhouding vrouwen en mannen genomen en een variatie in leeftijd. Bij het formuleren van het profiel voor de leden zijn de statuten van Woonpalet en het reglement voor de raad het uitgangspunt.

Alle leden van de raad zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Binnen de raad van commissarissen wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door deel te nemen aan workshops, congressen en seminars van de VTW. Jaarlijks wordt een interne themabijeenkomst gehouden, waar het gehele managementteam bij aanwezig is.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van commissarissen zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord.

Woonpalet voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie twee pluspunten toe, vanwege:

De professionele en goed doordachte wijze, waarop de raad haar drie rollen vervult. De raad toont grote betrokkenheid bij de corporatie en kan haar taken uitvoeren door een prima informatieverschaffing.

De raad van commissarissen heeft zijn taak en werkwijze vastgelegd in het Reglement raad van commissarissen. De jaaragenda is gekoppeld aan de beleids- en bedrijfscyclus.

De relatie met de bestuurder is open, eerlijk, goed en constructief. Lastige thema's worden niet uit de weg gegaan. Zoals de Aw ook heeft opgemerkt, is er tussen de raad en de bestuurder sprake van een goede en gezonde dynamiek.

De raad van commissarissen pakt zijn toezichtrol serieus op, bereidt de vergaderingen goed voor, vergadert gestructureerd en volgens een vast jaarschema. Voorafgaand aan de vergadering van de raad vindt een onderling vooroverleg plaats. De raad wordt geïnformeerd via kwartaalrapportages, verslagen van vergaderingen en kopieën van belangrijke correspondentie. De kwartaalrapportages behandelen alle relevante algemene ontwikkelingen, organisatie, financiën, nieuwbouw, onderhoud en verhuur. In de kwartaalrapportages is de 'Woonpaletmeter' opgenomen. Daarin wordt beknopt aangegeven hoe het staat met een aantal kritische succesfactoren. De raad is van mening dat zij goed wordt geïnformeerd; de laatste jaren heeft een duidelijke evolutie plaatsgehad in informatieverschaffing. In het bijzonder is de raad erg tevreden over de financiële informatie, die zij uit de organisatie krijgt aangeleverd. Van alle raadsvergaderingen worden verslagen gemaakt.

In de gesprekken met zowel de raad van commissarissen als met de directeur-bestuurder heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de raad grote betrokkenheid toont bij de corporatie. Mede door de schaalgrootte van Woonpalet, is de afstand tot zowel de organisatie als de directeur-bestuurder klein. Dit wordt door zowel de raad als de directeur-bestuurder als prettig ervaren, omdat de interne toezichthouder zo haar rol als klankbord goed kan vervullen. De klankbord rol wordt binnen en buiten de vergaderingen uitgeoefend. Over en weer wordt 'ruimte genomen' en 'ruimte gegeven'. In de samenwerking tussen de bestuurder en de raad van commissarissen is sprake van een goede verstandhouding, open communicatielijnen en wederzijds vertrouwen.

De visitatiecommissie constateert, mede op basis van de interviews, dat de raad in ruime mate voeling heeft met wat er leeft in Zeewolde. Dit draagt bij aan een actieve invulling van de toezichtrol.

De raad van commissarissen besteedt ruime aandacht aan de invulling van haar rol als werkgever. De raad kent een remuneratiecommissie die periodiek plannings-, voortgangs-, functionerings- en beoordelingsgesprekken voert met de bestuurder en in een terugblik hiervan verslag doet in de voltallige raad.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt het onderdeel Zelfreflectie met een 5.

In de methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel

het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De corporatie voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

De raad van commissarissen heeft gedurende de visitatieperiode jaarlijks een zelfevaluatie uitgevoerd, waarbij het eigen functioneren tegen het licht wordt gehouden. In de zelfevaluaties worden aandachtspunten voor de raad geïdentificeerd en besproken die samenhangen met de drie verschillende rollen: toezichthouder, klankbord en werkgever.

In de visitatieperiode is alleen in 2015 is een uitgebreide zelfevaluatie uitgevoerd onder leiding van een externe deskundige. De commissie heeft geconstateerd dat deze reflectie kritisch en constructief op het eigen functioneren is uitgevoerd.

De Governancecode schrijft voor dat iedere twee jaar een zelfreflectie extern en onafhankelijk begeleid dient te worden, zodat dit in 2017 weer had moeten geschieden.

De commissie heeft vastgesteld dat in het *Verslag van de Raad van Commissarissen* in de jaarverslagen van 2014, 2015 en 2016 steeds dezelfde tekst is gebruikt.

4.2.1 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 8.

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

De visitatiecommissie constateert dat Woonpalet voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent pluspunten toe vanwege:

De aandacht voor de opzet, compleetheid en de verantwoording van het toetsingskader. Voorts blijkt uit documenten en de visitatiegesprekken dat de raad op een actieve wijze het toetsingskader hanteert.

De raad van commissarissen beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Periodiek vindt afstemming plaats en zo nodig wordt het toetsingskader herijkt.

In het document 'Toezicht- en toetsingskader' wordt in duidelijke bewoordingen het speelveld beschreven van het toezichtkader en het toetsingskader. Dit document 'Toezicht- en toetsingskader' dat de raad gebruikt als basis voor het toetsingskader, maakt overigens zelf deel uit van het toetsingskader. De raad van commissarissen hanteert voor het uitoefenen van haar taken als toetsingskader onder meer het ondernemingsplan en de daarin vastgestelde pijlers voor financieel en maatschappelijk beleid, het jaarplan, de begroting, de rapportages van de Aw en het WSW en de afspraken met externe belanghebbenden. Aan de kwartaalrapportages zijn de Woonpaletmeters toegevoegd, waarin de voortgang wordt gemonitord van de kritische succesfactoren, die aan de doelstellingen die voortvloeien uit het ondernemingsplan, zijn verbonden.

4.2.2 4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Woonpalet voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunt:

De wijze waarop en de mate waarin Woonpalet de governancecode naleeft. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen en waarden met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

Woonpalet leeft de bepalingen van de governancecode woningcorporaties na. Bij wijziging van de code neemt de corporatie actie. De raad heeft haar activiteiten ook veel gericht op het implementeren van de nieuwe Woningwet.

Ten aanzien van de integriteitscode heeft de Aw opgemerkt dat dit een zeer uitgebreid document is met relatief veel gebods- en verbodsbepalingen. Dit zou er toe kunnen leiden dat medewerkers zich strikt naar deze bepalingen gaan gedragen en daarbij niet toekomen aan eigen morele oordeelsvorming. Woonpalet heeft hierop gereageerd door te melden dat het onderwerp integriteit door themabijeenkomsten levend worden gehouden.

De commissie constateerde dat in het jaarverslag 2017 melding wordt gemaakt van een themabijeenkomst met de medewerkers onder leiding van een externe vertrouwens-persoon. Tijdens de bijeenkomst werden integriteitsvraagstukken besproken aan de hand van de door de medewerkers zelf aangeleverde praktijkvoorbeelden. Door deze themabijeenkomst wordt het onderwerp integriteit levend gehouden. Daarnaast wordt op deze manier de inhoud van de integriteitscode weer getoetst op de actualiteitswaarde.

In 2015 en 2016 is het werkgeversaandeel VPL (VUT, Prepensioen en Levensloopregeling) niet meegenomen als bezoldigingsbestanddeel voor de WNT van de bestuurder. Als dat wel zou zijn meegenomen, zou het WNT-maximum zijn overschreden. De bestuurder heeft gesteld dat zij zelf geen aanspraak zal kunnen maken op de VPL-regeling, omdat zij aan meerdere criteria daarvoor niet voldoet (leeftijd, anciënniteit in de sector), waardoor er materieel geen sprake is van inkomen op termijn. De raad van commissarissen is dit inhoudelijk/moreel wel met de bestuurder eens, maar worstelt er mee dat de VPL-premie formeel onderdeel dient uit te maken van het 'inkomen op termijn'. De raad en directeur-bestuurder hebben dit dilemma aan de kantonrechter voorgelegd.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 8.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 8.

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

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

De zeer actieve wijze, waarop zij steeds in gesprek is met haar belangrijkste belanghebbenden.

Woonpalet heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open en constructief in overleg. De belanghebbenden worden op verschillende manieren bij de beleidsvorming betrokken. Voor het opstellen van een nieuw ondernemingsplan wordt de beleidsagenda door de corporatie bij de belanghebbenden opgehaald.

Woonpalet kent een actieve huurdersorganisatie, Huurdersbelangen Zeewolde (HBZ), waarmee regulier overleg wordt gevoerd over tal van onderwerpen, zoals huurbeleid, jaaractiviteitenplan volgend uit de prestatieafspraken en de duurzaamheidsagenda. De twee leden van de raad, die benoemd zijn namens de huurders wonen formeel twee maal per jaar de vergadering bij van de huurdersvertegenwoordiging. Voorts is eenmaal per jaar een bijeenkomst van de HBZ met de gehele raad van commissarissen.

Woonpalet betreft haar individuele huurders bij beleid via sociale media - Facebook en Twitter -, de website, het bewonersblad 'Bewonerspalet' dat twee keer per jaar op papier verschijnt, via enquêtes en tafelgesprekken. Tijdens een tafelgesprek wordt gesproken met maximaal 15 huurders verder over de uitkomsten van een enquête. Er is doorgaans veel animo voor deze tafelgesprekken, hetgeen aangeeft dat het wordt gewaardeerd dat Woonpalet samen met haar huurders het beleid verder vorm geeft.

Met de gemeente Zeewolde wordt 'opgetrokken' in het gezamenlijk vaststellen van de maatschappelijke opgaven met het opstellen van de woonvisie en prestatieafspraken. De wethouder volkshuisvesting en de bestuurder van Woonpalet hebben elke zes à acht weken bestuurlijk overleg. Op ambtelijk niveau vindt overleg plaats over diverse projecten waarbij beide organisaties betrokken zijn en in samenwerken. Ook HBZ is ook vaak van de partij hierbij, bijvoorbeeld bij de jaarlijkse evaluatie en herijking van de prestatieafspraken.

Om een goed beeld te hebben van het functioneren van Woonpalet organiseert Woonpalet jaarlijks een bijeenkomst voor het college van B&W van de gemeente Zeewolde met de raad van commissarissen.

De meeste appartementencomplexen hebben een bewonerscommissie of toezichthouder, die fungeert als de 'ogen en oren' van een complex. De woonconsulenten overleggen minimaal tweemaal per jaar met de verschillende bewonerscommissies op complexniveau.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 8.

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

Woonpalet heeft haar prestaties helder en in samenhang uitgelegd in haar jaarverslag, als ook op de website en diverse nieuwsbrieven.

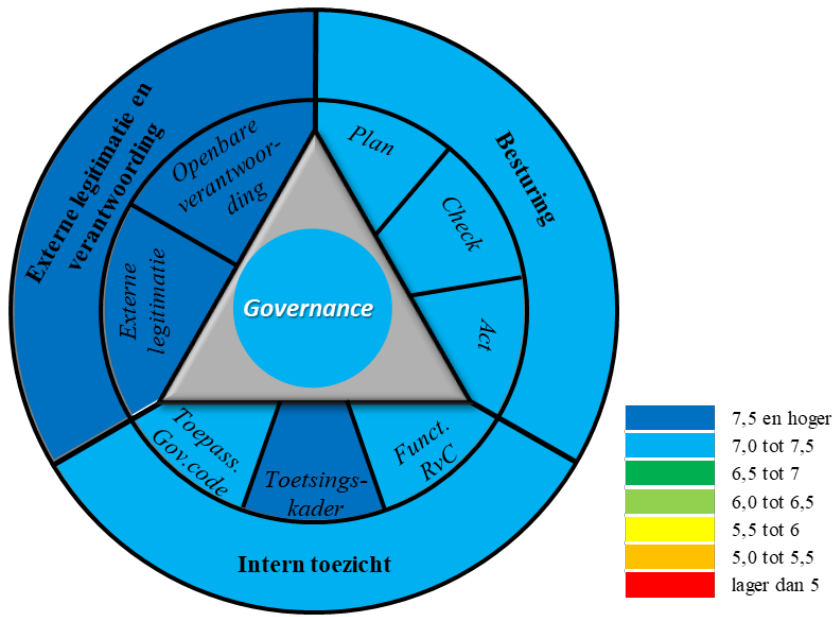
Woonpalet legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het ondernemingsplan, jaarplan en jaarverslag op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht.

Woonpalet is uiterst open in haar communicatie en benaderbaar voor haar huurders, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. De huurders en belanghebbenden worden met nieuwsbrieven. Het bewonersblad 'Bewonerspalet' en persberichten goed en frequent geïnformeerd via de website.

4.4 Totaalscore voor Governance

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

Meetpunt		Beoordeling cijfer	Gemid- deld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing					
Plan		7,0	7,0	33%	2,3
Check		7,0			
Act		7,0			
Intern toezicht					
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	7,0	6,7	7,2	33%
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	8,0			
	Zelfreflectie	5,0			
Toetsingskader		8,0			
Toepassing Governancecode		7,0			
Externe legitimering en verantwoording					
Externe legitimatie		8,0	8,0	33%	2,7
Openbare verantwoording		8,0			
Governance					7,4



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

1. Huisvesting primaire doelgroep		
Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		7
<p>BESCHIKBAARHEID</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017 is met gemeente Zeewolde afgesproken dat Woonpalet zorgt voor doorstroming van senioren naar een kleinere woning wordt bevorderd en van huishoudens met bovenmodale inkomens vanuit een sociale huurwoning naar een koopwoning.</p> <p>Prestatieafspraken 2016 en 2017 Huisvesting van mensen die op het moment van toewijzing een inkomen hebben van maximaal 39.000 euro.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Bevorderen doorstrom.</p>	<p>Woningportefeuille bestaat voor bijna 60% uit eengezinswoningen en ruim 25% uit appartementen (in complexen met en zonder lift), als ook jongerenwoningen en seniorenwoningen.</p> <p>Woonpalet adviseert – in het kader van doorstroming - klanten proactief over keuze voor woningen en over mogelijke woonoptimalisatie door koop en/of verhuizing, en helpt eventuele drempels in het keuzeproces te slechten. Ruim 45% van de huurders die in 2017 de huur opzegde is verhuisd naar een koopwoning; het grootste deel daarvan bleef in Zeewolde. Ruim 33% verhuisde naar een andere huurwoning van Woonpalet.</p> <p>Woonpalet borgt de huisvesting van mensen met inkomen < 39.000 conform de door de Woningwet bepaalde onderverdeling (80% tot 36.165, 10% tussen 36.165 en 40.349, 10% vrije inzet voor urgenten en 'moeilijke doelgroepen').</p> <p>Woonpalet draagt m.b.v. een aanbodmodel in een wekelijkse continuïteit zorg voor verhuur van haar vrijkomende woningen. Hiermee is vrije keuze van klant voor in beginsel elke woning, gegarandeerd.</p>	7
<p>PASSEND TOEWIJZEN</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Huisvesting van mensen die op het moment van toewijzing een inkomen hebben van maximaal 39.000 euro.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Separate aandacht voor</p>	<p>Woonpalet hanteert de door de Woningwet bepaalde onderverdeling (80% tot 36.165, 10% tussen 36.165 en 40.349, 10% vrije inzet voor urgenten en 'moeilijke doelgroepen'). In 2017 zijn de cijfers resp. 95,8% ,2,5% en 1,7%. De doelstelling van '80% verhuren aan primaire doelgroep' is daarmee ruimschoots gehaald. In 2016 waren de percentages resp. 95,4%, 4,0% en 0,6%. In 2015 93,4%, 4,3% en 2,2%.</p> <p>Woonpalet hanteert bij het Passend Toewijzen een 2-hurenbeleid: bij toekenning van woning</p>	7

<p>toewijzing aan kwetsbare doelgroepen.</p>	<p>aan mensen met inkomen op of onder huurtoeslaggrens, topt de corporatie huurprijs af op de van toepassing zijnde aftoppingsgrens. Woonpalet maakt gebruik van de wettelijke mogelijkheden voor inkomensafhankelijke huurverhoging. De revenuen hiervan zet zij in voor investeringen in haar nieuwbouw.</p> <p>Woonpalet differentieert in haar verhuurbeleid vervolgens naar de volgende doelgroepen: 55-plus, 23-min, urgenten, statushouders en mindervaliden.</p> <p>Woonpalet gaat uit van het zoveel mogelijk passend toewijzen. De woningen worden voor de streefhuur aangeboden, maar als het inkomen van de kandidaat onder de inkomensgrens voor huurtoeslag ligt, dan past de corporatie de huurprijs aan naar de aftoppingsgrens voor de huurtoeslag en legt Woonpalet het verschil zelf bij.</p> <p>Vanaf 2016 zijn corporaties verplicht om 95% van alle sociale huurwoningen die worden verhuurd aan huishoudens met een huurtoeslaginkomen passend aan te bieden. Woonpalet voldoet aan deze regelgeving.</p> <p><i>Passend toewijzen</i> Met ingang van 1 januari 2016 zijn corporaties verplicht om in 95% van de gevallen passend toe te wijzen. Dat wil zeggen dat huishoudens met een inkomen tot de inkomensgrenzen voor huurtoeslag een huurprijs betalen die niet hoger is dan de aftoppingsgrens voor huurtoeslag. Over 2017 is met 93,5% net niet aan deze norm voldaan. Als twee woningen meer passend waren toegewezen dan was voldaan aan de gestelde norm van 95%. In 2018 wordt het tekort gecompenseerd. In 2016 heeft Woonpalet met 96,9% ruimschoots aan de norm voldaan.</p>	
<p>KEUZEVRIJHEID VAN DOELGROEPEN</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Verhuur van vrijkomende woningen met maximale keuzevrijheid voor de klant.</p>	<p>Woonpalet draagt m.b.v. een aanbodmodel in een wekelijkse continuïteit zorg voor verhuur van haar vrijkomende woningen. Hiermee is vrije keuze van klant voor in beginsel elke woning, gegarandeerd</p> <p>Huisvesten middeninkomens Woonpalet ziet ook de groep middeninkomens (huishoudens 2017 met een inkomen tussen de € 36.165,- en € 40.349,-) als doelgroep. Zij verdienen immers net te weinig om te kunnen kopen en net te veel voor een sociale huurwoning. Om te voorkomen dat zij tussen wal en schip belanden, gebruikt Woonpalet de 10% vrije ruimte (80/10/10 regel) om de middeninkomens te huisvesten. In 2017 zijn in</p>	<p>7</p>

	<p>totaal vijf huishoudens met een middeninkomen gehuisvest. In 2016: 7 en 2015: 9 huishoudens.</p> <p>Starters en doorstromers</p> <p>De meeste aangeboden woningen verhuurde Woonpalet aan starters (43%) en doorstromers (27%). Dit zijn allen inwoners van Zeewolde.</p> <p>Voor Zeewolde ligt de komende jaren de opgave in het huisvesten van één- en tweepersoons-huishoudens, met name starters en senioren.</p>	
<p>WACHTLIJST/SLAAGKANS</p> <p>In de prestatieafspraken zijn hierover geen afspraken gemaakt</p>	<p>Eind 2017 lag de gemiddelde wachttijd op 6 jaar. Belangrijke reden voor de gestegen wachttijd in 2017 is dat een aantal woningzoekenden met een lange wachttijd hun wachttijd hebben verzilverd toen ze reageerden op een aantal fraaie woningen waar ze duidelijk op gewacht hebben. Eind 2016 lag de gemiddelde wachttijd op ruim 4 jaar, hetgeen een stijging betekende door de oplevering van de woningen in de Sfinx. Veel woningzoekenden – met een wachttijd van 12 jaar - hebben lang gewacht op dit complex. Voor jongeren nam de wachttijd in 2016 af. Wachttijd 2015 en 2014 was ca. 34 maanden. De seniorenwoningen en appartementen zonder lift hebben in deze jaren de kortste wachttijd. Voor beide typen geldt een wachttijd van net geen 2 jaar.</p> <p>De verwachting is dat de wachttijd in 2018 licht zal afnemen als gevolg van de diverse nieuwbouw die in 2018 wordt opgeleverd in zowel koop als huur. De verwachting is dat dit voor enige doorstroming gaat zorgen. De wachttijd in Zeewolde is lager dan in omliggende gemeenten zoals Harderwijk en Nijkerk, waar het tussen de 8 en 12 jaar ligt. Hierdoor blijft wonen in Zeewolde een goed alternatief voor ook woningzoekenden uit deze gebieden.</p> <p><i>Mutatiegraad</i></p> <p>De mutatiegraad kwam in 2017 uit op 7,8%, in 2016 op 8,0% en 2015: 10,2% en 2014: 8,5%. De mutatiegraad in de onderscheiden jaren is daarmee uitgekomen op verwachte percentages. Deze mutatiegraden zorgen ervoor dat de doorstroming op peil blijft.</p>	-
<p>LEEGSTAND</p> <p>Leegstand moet lager zijn dan de gestelde grens van 1,0%.</p>	<p>In 2017 is de leegstandsderving ten opzichte van 2016 toegenomen. De belangrijkste reden van de toename is dat we meer panden hebben verkocht dan het jaar ervoor, waardoor meer leegstand ontstaat. We zien dat de frictieleegstand (leegstand tussen opzegging en</p>	7

	<p>in trek nieuwe huurder) juist lager is dan het jaar ervoor en dat is te verklaren doordat we minder nieuwe huurovereenkomsten hebben afgesloten dan in 2016.</p> <p>De huurderiving als gevolg van leegstand bedroeg in totaal over 2017 € 50.118, 2016: € 36.205, 2015: € 89.460).</p> <p>De leegstand over 2017 bedroeg 0,34% van de jaarhuur en dat is lager dan de gestelde grens van 1%. Landelijk ligt de leegstand op gemiddeld 1%. 2016: 0,26% van de jaarhuur. 2015: 0,77% van de jaarhuur.</p>	
<p>MAATREGELEN VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN ALS STARTERS, JONGEREN OF STATUSHOUDERS</p> <p>Convenant wonen 2013-2017: Een flink deel van de starters is aangewezen op een huurwoning en de gemiddelde wachttijd voor deze doelgroep is bij benadering gelijk aan die van andere doelgroepen. Woonpalet en de gemeente Zeewolde zullen de ontwikkeling met betrekking tot de wachttijden blijven monitoren.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Voor starters willen we voldoende kansen bieden in de sociale huurvoorraad. Analyses tonen aan dat hier vooralsnog geen sprake is van knelpunten. We maken afspraken met Woonpalet over mogelijkheden voor starters in de sociale huursector.</p>	<p>Zeewolde kenmerkt zich nog door een jonge bevolking. Ruim 45% is jonger dan 35 jaar en ruim 35% van de inwoners is jonger dan 25 jaar, een groep met een behoorlijke omvang. Een groot deel van de jongeren in Zeewolde wil in Zeewolde blijven wonen en is via Woonpalet op zoek naar een huurwoning. Ruim 20% van de ingeschreven woningzoekenden is jonger dan 25 jaar. De mutatiegraad in de jongerencomplexen (Minstreef, Havikskruid, Koraal, Stevinweg en Eilandgracht) ligt bijna altijd boven het gemiddelde van ons overige woningbezit. Hierdoor is Woonpalet in staat een groot aantal jongeren te huisvesten.</p> <p>De beoogde nieuwbouw van Woonpalet in 2017 en oplevering 2018 van 35 kleine en betaalbare woningen, zal ook de starters faciliteren.</p>	7
<p>PRESTATIEAFSPRAKEN 2016 EN 2017: GEMEENTE ZEEWOLDE IS VERANTWOORDELIJK VOOR HET VOLDOEN AAN DE TAAKSTELLING VOOR DE HUISVESTING VAN STATUSHOUDERS, ZOALS OPGELEGD DOOR HET RIJK.</p>	<p>In 2017 bedroeg de gemeentelijke taakstelling 30 te huisvesten statushouders. Woonpalet neemt hiervan 90% voor haar rekening, collega Alliantie de overige 10%. In 2017 heeft Woonpalet 21 statushouders gehuisvest. Omdat gaandeweg het jaar bleek dat 8 statushouders niet meetelden voor Zeewolde, maar voor Lelystad ontstond er ineens een extra opgave van 8 personen. In de loop van 2018 wordt deze achterstand weer ingelopen.</p> <p>In 2016 taakstelling: 56 en 51 gehuisvest.</p> <p>In 2015 taakstelling: 37 en 42 gehuisvest.</p>	7

<p>Woonvisie 2015-2020: Woonpalet is als grootste en lokale corporatie primair verantwoordelijk voor het huisvesten van de statushouders welke als taakstelling aan de gemeente toebedeeld zijn.</p> <p>Convenant wonen 2013-2017: Woonpalet voert op een constructieve wijze de taakstelling uit die de gemeente heeft ten aanzien van het huisvesten van asielzoekers. Dit gebeurt naar rato van het aandeel huurwoningen in de gemeentelijke kernvoorraad.</p> <p>Prestatieafspraken 2016 en 2017: Separate aandacht voor toewijzing aan kwetsbare doelgroepen.</p>	<p>In 2014: 5 woningen.</p> <p>De instroom van statushouders is afgelopen jaar als gevolg van de 'Turkije-deal' teruggelopen en de verwachting is dat dit ook voor 2018 geldt. De taakstelling voor de eerste helft van 2018 ligt op 17.</p> <p><i>Urgenten</i></p> <p>In 2017 hebben we in totaal 42 (2016: 45) aanvragen voor urgentie ontvangen, waarvan 28 daadwerkelijk urgent zijn verklaard. Van het totaal aantal urgentieaanvragen betreft het 30 aanvragen sociale urgentie, 4 voor het huisvesten van personen van een maatschappelijke instelling en 7 CIZ indicaties en 1 WMO indicatie. We hebben van het beschikbare aanbod 17% gebruikt voor het huisvesten van urgente woningzoekenden. De gehuisveste statushouders zijn overigens niet in dit percentage meegenomen.</p> <p>In 2016 45 aanvragen, 34 urgent 15% van beschikbare aanbod gehuisvest.</p>	
<p>Betaalbaarheid</p>		<p>7</p>
<p>HUURPRIJSBELEID</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Borgen dat de laagste inkomens (ca. 75% van huurders WP) een huurprijs hebben die die reëel is voor dat inkomen.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Borgen dat de laagste inkomens (ca. 75% van huurders WP) een huurprijs hebben die die reëel is voor dat inkomen.</p> <p>Het huurbeleid dat Woonpalet voert houdt in dat bij mutatie de huurprijs van 75% van de maximale huurprijs bij eengezinswoningen en naar 85% van de maximale huurprijs van de maximale huurprijs van meergezinswoningen.</p>	<p>Woonpalet verhuurt haar woningen maximaal voor 75% (eengezinswoningen) en 85% (appartementen) van wat conform het woningwaarderingstelsel zou mogen.</p> <p>Borgen dat de laagste inkomens (ca. 75% van huurders Woonpalet) een huurprijs hebben die reëel is voor dat inkomen. Woonpalet hanteert bij het Passend Toewijzen een 2-huren beleid: bij toekenning van woning aan mensen met inkomen op of onder huurtoeslaggrens, topt Woonpalet huurprijs af op de van toepassing zijnde aftoppingsgrens.</p> <p>In 2017 is de huursombenadering van toepassing bij het verhogen van de huren. De huursom mag niet meer stijgen dan de inflatie plus 1% met een maximum van inflatie plus 2,5% op woningniveau.</p> <p>De gemiddelde maandelijkse huurprijs van het woningbezit van Woonpalet lag eind 2017 op € 603,- per maand. Landelijk was in 2016 het gemiddelde € 529,- per maand. De gemiddelde maximaal toegestane huurprijs van het bezit was € 831,-. De gemiddelde huurprijs ligt met € 603,-, op 72,6% van de maximaal toegestane huur. Landelijk ligt dit iets boven de 71%. Deze cijfers laten zien dat Woonpalet bijna 30% van de toegestane huurprijs, gebaseerd op de hoge kwaliteit van haar woningen, niet doorberekenen aan haar huurders.</p>	<p>7</p>

<p>KERNVOORRAADBELEID</p> <p>Convenant wonen 2013-2017: Kernvoorraad van 1.877 woningen in 2014.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: De voorraad sociale huurwoningen bedraagt in 2022 totaal 2.030 woningen.</p>	<p><i>Voldoende kernvoorraad betaalbare woningen (2017)</i></p> <p>Van de 1.923 woningen die Woonpalet in exploitatie heeft, behoren er 23 tot de vrije sector. Bijna 99% van het bezit behoorde daarmee eind 2017 tot de zogenaamde kernvoorraad, als volgt gedefinieerd op basis van de EU-regelgeving: 'De kernvoorraad is de voorraad met een huurprijs niet hoger dan de liberalisatiegrens (in 2017: € 710,68) op het moment van afsluiten huurovereenkomst'. Eind 2017 behoorden 1.900 woningen van Woonpalet tot de kernvoorraad. Hierbij is geen rekening gehouden met de circa 90 sociale huurwoningen van andere corporaties in Zeewolde. Het benodigd aantal woningen met een huurprijs tot aan de liberalisatiegrens zal, conform de gemeentelijke woonvisie 2015, moeten toenemen naar 2.030 in 2022. Dit betekent in theorie dat Woonpalet in 2022 in totaal 1.940 woningen met een huurprijs tot aan de liberalisatiegrens als kernvoorraad zou moeten aanhouden.</p> <p>Woonpalet zal van 2016 tot en met 2022 ruim 140 woningen bouwen, mits daar tegenover minimaal 90 woningverkopen staan. Per saldo een toevoeging van 50 sociale huurwoningen.</p>	<p>7</p>
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>7</p>

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>	<i>Cijfer</i>
<p>OUDEREN MET SPECIFIEKE ZORG- EN HUISVESTINGSBEHOEFTE</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Met de uitbreiding van de 3e en 4e vleugel Sfinx met 16 eenheden wordt voorlopig voldoende voorzien in de behoefte aan intramurale zorgplaatsen. Op termijn is er mogelijk behoefte aan aanvullende plaatsen. Daarvoor is nadere analyse noodzakelijk.</p>	<p>Woonpalet heeft in 2016 26 vijftig-plus en 18 zorgappartementen in de nieuwbouw van De Sfinx gerealiseerd. In de samenwerking met Coloriet in De Sfinx zijn vooruitstrevende woonvormen en daarbij behorende zorginfrastructuur, waaronder domotica-toepassingen, toegepast.</p> <p>Woonpalet differentieert in haar verhuurbeleid vervolgens ook naar de volgende doelgroepen: 55-plus (labelen van complexen voor ouderen) en minder validen (5 aangepaste woningen, toe te wijzen i.o.m. gemeente, leegstandsrisico gemeente.)</p>	<p>8</p>

<p>Woonvisie 2015-2020: De gemeente verwacht van Woonpalet en de zorgpartijen in Zeewolde dat zij inspelen op de behoefte aan bijzondere woonvormen in het kader van wonen met zorg, zo mogelijk ook in de geliberaliseerde huursector. Daarnaast verwachten wij dat de betrokken partijen zich blijven oriënteren op de mogelijkheden van domotica.</p>	<p>De doorontwikkeling van een kavel tegenover de Sfinx is in 2017 gestart. Samen met het team Sfinx (Woonpalet, Coloriet, BDG- architecten en Heijmans als bouwer) is Woonpalet bezig op deze plek een complex voor senioren en zorgvragers te realiseren onder de naam Gizeh, bestaande uit 49 appartementen, waarvan 16 zorgappartementen op basis van het Sfinx-concept.</p> <p>De bevolkingsopbouw van Zeewolde wijkt af van die van een gemiddelde gemeente. Zo heeft Zeewolde relatief weinig ouderen (75-plus) en zijn er veel inwoners in de leeftijd van 45 tot 64 jaar. Waar in de rest van Nederland senioren al goed vertegenwoordigd zijn, is die groep in Zeewolde net in opkomst. De komende jaren zal de vraag naar seniorenwoningen dan ook toenemen. Met het scheiden van wonen en zorg zien we dat mensen lang in hun eigen woning blijven wonen en zorg aan huis wordt geleverd. (JV 2017).</p>	
<p>PERSONEN MET EEN (LICHAMELIJKE, PSYCHIATRISCHE OF VERSTANDELIJKE) BEPERKING</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Separate aandacht voor toewijzing aan kwetsbare doelgroepen.</p>	<p>Woonpalet verhuurt twee complexen aan stichting Philadelphia. In die complexen wonen mensen met een beperking. In de Polderwijk gaat het om de Philahof en waar 16 personen wonen en in wijk Zuid staat een complex aan de Kastanjelaan waarin 29 woningen bewoond worden door verstandelijk en lichamelijk gehandicapten.</p> <p>In 2017 heeft de corporatie aan drie cliënten van stichting Arkemeyde een woning verhuurd, waarmee in totaal eind 2017 vier woningen aan cliënten van deze stichting zijn verhuurd. Stichting Arkemeyde ondersteunt jongeren met gedragsproblemen of een licht verstandelijke handicap bij het zelfstandig wonen. Deze stichting is onderdeel van 's Heerenloo Loozenoord en richt zich op jongeren in de leeftijd tot 23 jaar. Met als doel hen in praktisch, maatschappelijk en sociaal opzicht zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de samenleving. Deze stichting mag jaarlijks tweemaal een beroep doen op urgentie voor de huisvesting van cliënten, die behoren tot de doelgroep.</p>	7
<p>OVERIGE HUISHOUDENS DIE ZORG EN/OF BEGELEIDING NODIG HEBBEN OF SPECIALE EISEN AAN HUN WONING STELLEN</p>	<p>Woonpalet bespreekt met Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland 'schrijnende situaties' van huurders, die om diverse redenen de huur echt niet zouden kunnen opbrengen. In twee gevallen leidde dit in 2016 tot huurverlaging.</p> <p>Criteria voor Woonpalet hierbij: iemand/een huishouden moet financieel erg klem zitten,</p>	7

Woonvisie 2015-2020: In samenwerking met Woonpalet en MDF willen we een scherper beeld hebben van huishoudens die mogelijk in financiële problemen komt. Op basis van deze scherpere analyse willen we afspraken maken over mogelijke maatregelen.	sociaal zwaar getroffen/kwetsbaar zijn, en de situatie moet niet te zeer te wijten zijn aan eigen onverantwoordelijk gedrag. De verwachting is dat door het passend toewijzen er in de toekomst veel minder 'zeer schrijnende gevallen' zullen ontstaan.	
Gemiddelde beoordeling		7,3

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer												
<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>	<i>Cijfer</i>										
Woningkwaliteit		7,5										
<p>PRIJS-KWALITEITVERHOUDING</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Voor nieuwbouw in Polderwijk hanteert de gemeente het Basispakket WoonKeur als richtlijn. Per project en woonvorm is sprake van maatwerk. Afhankelijk van de doelgroep kan hiervan worden afgeweken in de richting van een hoger of een lager ambitieniveau.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Voor nieuwbouw in het centrum hanteren wij het Basispakket WoonKeur als uitgangspunt. Voor deze projecten is het uitgangspunt levensloopbestendigheid.</p>	<p>Op kwaliteit van haar woningbezit scoort Woonpalet boven het landelijk gemiddelde. De woningen hebben in 2017 gemiddeld circa 171 WWS punten en een gemiddeld B label met een Gemiddelde WOZ-waarde van 150.000.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><i>WWS-punten</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>163</td> </tr> </tbody> </table> <p>Woonpalet zorgt ervoor dat al haar nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen van basis WoonKeur.</p> <p>Woonpalet zorgt ervoor dat al haar nieuwbouwwoningen levensloopbestendig zijn volgens WoonKeur.</p>		<i>WWS-punten</i>	2017	171	2016	166	2015	166	2014	163	8
	<i>WWS-punten</i>											
2017	171											
2016	166											
2015	166											
2014	163											
<p>CONDITIE EN ONDERHOUDSTOESTAND</p> <p>Geen prestatieafspraken gemaakt.</p>	<p>Woonpalet heeft het eigen beleid nader uitgewerkt in het Strategisch Voorraadbeleid, waarin dit op complexniveau is uitgewerkt en worden achtergronden bij en visies op markt en bezit geschetst. Het voorraadbeleid wordt periodiek geactualiseerd.</p>	-										

	<p><i>Zorgen voor een goede conditie van het woningbezit</i></p> <p>Woonpalet maakt onderscheid tussen planmatig en niet-planmatig onderhoud. Planmatig onderhoud gebeurt op basis van een meerjarenplanning en bestaat bijvoorbeeld uit schilderwerk en het vervangen van cv-ketels. Het niet-planmatig (jaarlijks) onderhoud verdelen we onder in klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en contractonderhoud.</p> <p>Het woningbezit verkeert bouwtechnisch gezien in goede staat. Jaarlijks wordt bepaald op basis van de technische levensduur van de bouwelementen of onderhoud aan de woning moet worden uitgevoerd. Deze gegevens worden verwerkt in de meerjarenplanning. Elk jaar wordt met inspecties de noodzaak getoetst van de onderhoudsactiviteiten die in de meerjarenraming zijn opgenomen.</p> <p>Het onderhoud vindt voor een groot deel klantgestuurd plaats. De huurder geeft aan wanneer de keuken, badkamer en het toilet worden vervangen.</p>	
<p>DIFFERENTIATIE AANBOD NAAR WONINGSOORT EN UITRUSTINGSNIVEAU</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Zorg voor een planontwikkeling waarbij de potentiële doelgroep in vroegtijdig stadium betrokken is. Dit zorgt voor betrokkenheid bij het plan en elkaar, en het geeft beter zicht op de omvang van de vraag, gewenste kwaliteiten en de afzetpotentie.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Voeg woonvormen en woonmilieus toe die er nog niet of weinig zijn. Denk aan wonen op of aan het water, wonen aan de haven (zie Havenkwartier), wonen in hofje (beslotenheid, betrokkenheid op elkaar), projecten met een focus op ecologie en duurzaamheid, gemeenschappelijk wonen en (collectief) particulier opdrachtgeverschap, vormen van kleinschalig wonen voor mensen met een beperking (Kansrijk Wonen voor jongeren, woonvormen voor dementerenden).</p>	<p>Woonpalet streeft in al haar nieuwbouwontwikkeling differentiatie na, passend bij de beoogde doelen en uitgangspunten. Woonpalet gaat het gesprek aan met alle eventuele huurders /andere partijen die bij haar komen met een ontwikkelingshulpvraag. Indien dit mogelijk/haalbaar geacht wordt, kan dit leiden tot facilitering van die vraag.</p> <p>Woonpalet is permanent in gesprek met haar huurders over diverse thema's. Nieuwbouw: poll's op de website (begin 2016), panelgesprek met huurders en woningzoekenden (maart 2016), periodieke toetsing planontwikkeling bij groep betrokken huurders.</p> <p>De huurmarkt is in Zeewolde sterk veranderd. De woningzoekenden die vandaag de dag op de wachtlijst staan, zijn niet de woningzoekenden die in de jaren '80 op de wachtlijst stonden. Destijds waren het vooral jonge gezinnen voor wie Woonpalet eengezinswoningen bouwde. Anno 2017 bestaat ruim 82% van de woningzoekendenlijst uit een- en tweepersoonshuishoudens. Voor die doelgroep gaat Woonpalet kleinere,</p>	7

	goedkopere huurwoningen bouwen. En dat kan alleen met het geld dat Woonpalet verdient door eengezinswoningen te verkopen.	
Kwaliteit dienstverlening		8
Dienstverlening is leidend voor de corporatie. Met KWH-onderzoek kan Woonpalet kan de huurderstevredenheid worden gemeten. De corporatie is dan in de gelegenheid om processen te monitoren en bij te sturen.	<p><i>Dienstverlening</i> Woonpalet is vanaf 2004 lid van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Sinds 2012 wordt de corporatie continu bemeten op haar dienstverlening. De scores voor 2017 laten zien dat Woonpalet op alle onderdelen ruimschoots voldoet aan de norm.</p> <p><i>Klanttevredenheid</i> Woonpalet scoort op alle labelonderdelen boven de norm van zeven. Voor een aantal onderdelen scoort de corporatie boven het landelijk gemiddelde. Het doel was om de score in 2017 weer minimaal op het landelijk gemiddelde te krijgen. Woonpalet scoorde in 2017 weer een 8,4 en daarmee ver boven het landelijk gemiddelde.</p> <p><i>Aedes benchmark</i> In de Aedes benchmark worden de prestaties vergeleken van nagenoeg alle corporaties die in Nederland actief zijn. Woonpalet scoort op de bouwstenen Huurdersoordeel en Bedrijfslasten een B en behoort daarmee tot de middengroep.</p> <p><i>Serviceabonnement</i> Op circa 20 huurders na, zijn alle huurders lid van het serviceabonnement. Bij het aangaan van een huurovereenkomst sluit de corporatie standaard zo'n serviceabonnement af. Met een serviceabonnement kunnen de huurders bijna alle reparaties, waarvoor ze in principe zelf verantwoordelijk zijn, aan uitbesteden. Denk bijvoorbeeld aan het repareren van een lekkende kraan of een haperende bel. In dit abonnement is ook het ontstoppen en schoonhouden van dakgoten, hemelwaterafvoeren en riolering opgenomen. Huurders betaalden in 2017 voor dit abonnement € 3,95 per maand.</p>	8

Energie en duurzaamheid		9
<p>VOLDOEN AAN ENERGIENORMEN/BELEID INZAKE ENERGIELABELS</p> <p>In de prestatieafspraken Gemeente Zeewolde en Woonpalet is vastgelegd dat Woonpalet streeft naar een vermindering van het energiegebruik Zeewolde is een van de duurzaamste gemeenten van Nederland. Gemeente en Zeewolde werken continu aan behoud en verbetering hiervan.</p> <p>Woonconvenant wonen 2013-20117: Minimaal 79% van de huurwoningen label B.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Voor de bestaande heeft de gemeente afspraken met Woonpalet gemaakt over de ambitie om alle bestaande sociale huurwoningen van Energielabel B te voorzien.</p> <p>In het Convenant Energiebesparing Huursector is afgesproken dat de woningvoorraad van corporaties in 2020 gemiddeld energielabel B heeft</p>	<p><i>Duurzaam ondernemen</i></p> <p>Woonpalet is een van de groenste corporaties in Nederland: In 2012 zat Woonpalet al op de landelijke gemiddelde doelstelling van Aedes voor 2020, namelijk 'gemiddeld label B'.</p> <p>Woonpalet heeft elk jaar haar aandeel woningen met minimaal een B-label verhoogd met 5%. In 2015 betrof dit 79% van haar bezit, in 2016 en 2017 is dat 84%. De systematiek hieromtrent is landelijk echter sterk in beweging. Woonpalet is in de loop van 2015 overgegaan op de Energie-Index (landelijke regeling, nodig voor het bepalen van de maximale huur van de woning via het woningwaarderingstelsel).</p> <p>De index is verdeeld in zeven klassen, die lopen van A++ (zeer energiezuinig) tot en met G (zeer onzuinig). In 2017 zijn er geen veranderingen in de labeling gekomen, omdat er geen cv-ketels zijn vervangen. Vervanging van cv-ketels willen we voornamelijk aangrijpen om onze nieuwe duurzaamheidsopgave 'CO2 neutraal woning in 2050' stapsgewijs door te voeren.</p>	10
<p>BELEID EN UITVOERING DUURZAAMHEIDSMATREGELEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - In de prestatieafspraken 2016 en 2017 Gemeente Zeewolde en Woonpalet is afgesproken dat Woonpalet en gemeente hebben zonne- en windstroom hoog in het vaandel hebben staan. Woonpalet heeft een deel van haar gebouwen van zonnepanelen voorzien voor wat betreft de stroom voor algemene voorzieningen (SDE-subsidie). Ze probeert nu zonnestroom ook voor huishoudensgebruik door huurders bereikbaar te maken. - Woonvisie 2015-2020: Afgesproken is dat gemeente en Woonpalet regulier in gesprek blijven met elkaar over 	<p>In 2017 richtte Woonpalet, samen met LEON Zeewolde (energieleverancier) en Zeenergie (duurzaamheidsinitiatieven) ZeewoldeZon op. Een coöperatieve vereniging die zonnepanelen legt op de daken van Woonpalet en de zonnestroom ten voordele laat komen van de huurders.</p> <p>Woonpalet heeft in 2016 met de verkregen SDE-subsidie zonnepanelen op eigen kantoren geplaatst en op de algemene ruimten van zes appartementencomplexen.</p> <p>In 2017 zijn op twee Boomkleverflats en op de Cumulus zonnepanelen geplaatst.</p> <p>Woonpalet onderzoekt in hoeverre zonnepanelen voor huishoudensstroom voor huurders haalbaar is. Woonpalet stelt daarvoor kosteloos haar daken beschikbaar.</p>	8

<p>duurzaamheidsthematiek en mogelijke oplossingen daarbij.</p>	<p>Woonpalet ondersteunt huurders procesmatig als zij individueel zonnepanelen willen laten plaatsten.</p> <p>Gemeente en Woonpalet voeren minimaal twee maal per jaar samen een 'duurzaamheidsoverleg' over voortgang van ingezette trajecten en anderszins kansen. In de praktijk krijgt dat vorm op diverse manieren en niveaus (ambtelijk en bestuurlijk). HBZ sluit hierbij aan.</p> <p>De gemeente ondersteunde Zeewolde Zon met een gemeentegarantie, zodat de vereniging zeer voordelige leningen kon sluiten om de zonnepanelen te kunnen aanschaffen, ten behoeve van haar leden.</p>	
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>8,2</p>

<h2 style="color: #0070C0;">4. (Des)investeringen in vastgoed</h2>		
<p><i>Opgaven</i></p>	<p><i>Prestaties</i></p>	<p><i>Cijfer</i></p>
<p>NIEUWBOUW</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017 Gemeente Zeewolde en Woonpalet: Nieuwbouw draagt bij aan afstemming van het woningbezit van Woonpalet op de doelstellingen van gemeente en corporatie. Streven van beide partijen: 2.032 woningen in het jaar 2022.</p> <p>Verder in de prestatieafspraken is aangegeven dat uitwerking van de nieuwbouwplannen in onderling overleg met invulling nieuwbouw sociale huur gemaakt zal worden.</p> <p>Veiligheid en comfort voor bewoners volgens de eisen Woonkeur.</p> <p>Afspraken over differentiatie in bouwvorm en woonconcept en in afstemming met (toekomstige) bewoners.</p>	<p>De benodigde kernvoorraad voor eind 2022 is geraamd op 2.030 sociale huurwoningen (Woonvisie gemeente). Andere corporaties leveren 90 huurwoningen onder de liberaliseringsgrens, zodat Woonpalet een kernvoorraad moet aanhouden van minimaal 1.940. Ergo: Woonpalet zal van 2016 tot en met 2022 ruim 140 woningen bouwen, mits daar tegenover minimaal 90 woningverkoop staan. Per saldo een toevoeging van 50 sociale huurwoningen.</p> <p>Woonpalet heeft in 2016 28 vijftig-plus en 16 zorgappartementen in de nieuwbouw van De Sfinx gerealiseerd. In de samenwerking met Coloriet in de Sfinx zijn vooruitstrevende woonvormen en daarbij behorende zorginfrastructuur, waaronder domotica, toegepast.</p> <p>Woonpalet realiseert 35 kleine (max. 80 m2) levensloopbestendige woningen in de Graanzolder Polderwijk in 2017/2018 voor met name 1- en 2- persoonshuishoudens.</p> <p>Woningstichting Nijkerk bouwt voor Woonpalet 18 sociale huurwoningen, geschikt voor alle doelgroepen van kleine huishoudens, op een centrumlocatie. Woonpalet gaat ze vervolgens verhuren, beheren en onderhouden.</p>	<p>7</p>

<p>Woonvisie 2015-2020: In wijk Polderwijk gemiddeld 16 sociale huurwoningen realiseren.</p>	<p>Woonpalet zorgt ervoor dat al haar nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen van basis Woonkeur. Uitvoering en eventuele aanscherping hiervan altijd in overleg met VAC-Wonen.</p> <p>Woonpalet streeft in al haar nieuwbouwontwikkeling differentiatie na, passend bij de beoogde doelen en uitgangspunten. Woonpalet gaat het gesprek aan met alle eventuele huurders / partijen met een ontwikkelingsvraag. Indien (financieel) haalbaar, kan dit leiden tot facilitering van die vraag. Woonpalet is permanent in gesprek met haar huurders over diverse thema's. Nieuwbouw: polls op de website (begin 2016), panelgesprek met huurders en woningzoekenden, periodieke toetsing planontwikkeling bij groep betrokken huurders. Bij groepsgesprekken met bewoners nodigt Woonpalet HBZ uit.</p>	
<p>SLOOP, SAMENVOEGING</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017 Gemeente Zeewolde en Woonpalet zijn hierover geen afspraken gemaakt.</p>		-
<p>VERBETEREN BESTAAND WONINGBEZIT (RENOVATIE/GROOT ONDERHOUD)</p> <p>Geen prestatieafspraken.</p>	<p>In het strategisch voorraadbeleid maakt Woonpalet de volgende keuzes. Welke woningen gaat ze moderniseren of welke woningen kan zij geschikt maken voor ouderen, zodat men lang mogelijk in hun woning of appartement kan blijven wonen.</p>	-
<p>VERKOOP</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017 is vastgelegd dat woningverkoop voor Woonpalet nodig is om investeringsmiddelen voor nieuwbouw te verwerven en de voorraad actueel te houden.</p> <p>Gemeente en Woonpalet vinden het belangrijk dat ook starters en mensen met lagere inkomens zoveel mogelijk de kans krijgen een eventuele koopwens te realiseren.</p>	<p>Medio 2017 is besloten om bij verkoop de Koop Goedkoopregeling niet langer aan te bieden. Als gevolg van de lage rente was het niet meer noodzakelijk om dit product aan te bieden. Bovendien genereert een reguliere verkoop een hogere opbrengst, waardoor Woonpalet meer ruimte krijgt om te investeren in nieuwbouw. Voor de woningen die reeds in erfpacht zijn uitgegeven blijft de regeling gewoon bestaan, ook in geval van doorverkoop. Verder zijn 5 erfpachtkavels verkocht.</p> <p>Verkoop 2017: 22 waarvan 5 aan zittende huurders.</p> <p>Verkoop 16 in 2016, waarvan 4 aan zittende huurders</p> <p>Verkoop 2015: 14 verkocht</p>	7

<p>Woonvisie 2015-2020 gaat uit van verkoop van 10 woningen per jaar. Woonpalet verkoopt huurwoningen in wijken en buurten waar sprake is van een zekere overmaat aan sociale huurwoningen (dit met het oog op het handhaven van differentiatie op wijk- en buurtniveau).</p> <p>Convenant wonen 2013-2017: Woonpalet vindt verkoop van huurwoningen om twee redenen gewenst: het verbeteren van de woningdifferentiatie in bestaande wijken en het verwerven van financiële middelen om investeringen te kunnen doen in nieuwbouw (vernieuwen van bezit) en in het verbeteren van bestaande woningen, zodat de samenstelling van het Woonpalet-bezit beter afgestemd wordt op de veranderende woningvraag als gevolg van onder meer de vergrijzing en de vraag van starters.</p> <p>Woonvisie 2015-2020; gemeente zet Starterslening in tot en met 2016.</p>	<p>Voor Woonpalet is eigen woningverkoop nodig om de nieuwbouw te kunnen financieren: 1 verkochte woning genereert middelen om minimaal 1,5 woning terug te bouwen. Op deze manier verjongt Woonpalet haar bezit, komen er koopwoningen vrij voor starters én werkt Woonpalet aan een goede mix van koop- en huurwoningen in Zeewolde.</p> <p>Iedere huurder die in een woning woont, dat in de verkooppoule zit, is daarvan op de hoogte. Desgewenst kan hij/zij de woning kopen. Om huurders tegemoet te komen, kunnen zij hun eigen woning vrij op naam kopen. Dat betekent dat Woonpalet de kosten voor o.a. de notaris voor haar rekening neemt.</p> <p>Woonpalet maakt, indien nodig, gebruik van de regeling KoopGoedkoop. Het product KoopGoedkoop was met name interessant voor starters, doordat men alleen een hypotheek voor de woning hoefde af te sluiten en niet voor de grond. Begin 2017 wordt gezien de marktomstandigheden het product niet meer aangeboden bij verkoop.</p> <p>Woonpalet probeert verkoop aan zittende huurders actief te bevorderen door persoonlijke benadering. De gemeente continueert de startersregeling.</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,0

5. Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Opgaven</i>	<i>Prestaties</i>	<i>Cijfer</i>
<p>LEEFBAARHEID</p> <p>In de prestatieafspraken 2016, 2017 Gemeente Zeewolde en Woonpalet is het volgende vastgelegd: Bevorderen van leefbaarheid in wijken Zeewolde. De gemeente is primair verantwoordelijk,</p>	<p><i>Sociale en fysieke leefbaarheid</i></p> <p>Woonpalet draagt op zeer diverse wijzen bij aan sociale en fysieke leefbaarheid.</p> <p>1. Reguliere werkwijzen en manuren van met name de woonconsulenten voor onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpak conform 'achter de voordeur' snel er bovenop zitten bij vragen, meldingen, ongeregelheden, schrijnende situaties, etc.) - ondersteuning toezichhouders van de appartementencomplexen - deelname aan diverse 	7

<p>Woonpalet en ook HBZ dragen daaraan op diverse manieren actief bij voor zover het gebieden betreft waarin Woonpalet woningbezit heeft.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Afspraken met Woonpalet gemaakt met betrekking tot leefbaarheidsinvesteringen. Daarin komen tevens zaken als buurtbemiddeling, voorkomen huisuitzetting en in gesprek achter-de-voordeur aan de orde.</p>	<p>overleggen die bijdragen aan verbetering leefbaarheid in wijken (regionaal hennepoverleg, Vangnet en Advies, TopX, etc.).</p> <p>2. Specifieke projecten (€ 50.000 euro budget 2017) voor onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzet buurtbemiddeling; - leefbaarheidsplannen van bewoners; - tuincontrole - uitvoeren werkzaamheden in de wijk zoals afvoeren vuil/onkruidbestrijding <p>Omgevingsmix</p> <p>Ook een goede mix van jong en oud, maakt een wijk prettig. De wijken Noord en Zuid zijn de laatste jaren behoorlijk 'vergrijsd': er wonen vrij veel oudere mensen. De eengezinswoningen die Woonpalet daar verkoopt, zijn aantrekkelijk voor starters op de woningmarkt. Zo zorgt de corporatie voor verjonging in deze wijken.</p> <p><i>Evenwichtige buurtopbouw</i></p> <p>In de verschillende wijken van Zeewolde is een goede mix van woningen voor jong en oud, evenals koop en huur aanwezig. Ook in de Polderwijk waar nog volop gebouwd wordt, streeft de corporatie samen met de gemeente naar een goede mix van koop en huur. Zo'n driekwart van de woningvoorraad van Zeewolde bestaat uit koopwoningen.</p> <p><i>Monitoring</i></p> <p>Woonpalet monitort periodiek de leefbaarheid in de woongebieden waarin zij bezit heeft. Via alle signalen vanuit huurders, toezichthouders en bewonerscommissies is sprake van een structurele monitoring die permanent actueel inzicht biedt in de leefbaarheid.</p> <p>Woonpalet is continu bezig met behoud en verbetering van, en proactiever omgaan met, Meldpunt Vangnet en Advies door Woonpalet en gemeente. Hierin zijn de belangrijkste partijen met mogelijke betrokkenheid vertegenwoordigd. HBZ geeft eventuele signalen door aan Woonpalet.</p>	
<p>WIJK- EN BUURTBEHEER</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017: Gemeente Zeewolde en Woonpalet ontplooiën diverse en gezamenlijke activiteiten en initiatieven die te maken hebben met fysiek wijkbeheer. In het Platform wordt dit besproken en van hieruit worden zaken</p>	<p><i>Platform Wijkbeheer</i></p> <p>Wijkverzorgers van de gemeente en woonconsulenten van Woonpalet: participeren in het Platform Wijkbeheer dat structureel tweemaandelijks plaatsvindt, lopen maandelijks gezamenlijk een dagdeel een wijk ('rondje door de wijk') en stemmen (vervolg-)acties af of pakken deze samen op.</p> <p><i>Wijkschouw</i></p> <p>De gemeente initieert wijkschouwen, zowel gepland als ongepland. Een consulent van Woonpalet gaat mee bij elke schouw die een gebied betreft met Woonpaletbezit. Hieruit volgen concrete afspraken. Per definitie gaat ook iemand van HBZ mee.</p>	8

<p>verder gebracht en gecoördineerd.</p> <p>Woonvisie 2015-2020; Monitoring. De bestaande periodieke monitoring breiden wij uit met indicatoren die relevant zijn voor de leefbaarheid en kwaliteit van wijken en buurten.</p> <p>Woonvisie 2015-2020: Er wordt samengewerkt tussen de woonconsulenten van Woonpalet en wijkbeheer.</p>	<p><i>Zichtbaar in de wijken</i> Elke woonconsulent heeft een wijk onder zijn/haar hoede en is meer zichtbaar in de wijk.</p> <p><i>Samenwerking PostNL</i> De samenwerking met PostNL is zeer succesvol project. De postbezorgers zien en horen veel, omdat ze bijna dagelijks in hun wijk aanwezig zijn.</p> <p><i>Wijkbeheerder</i> Via uitzendbureau 65Plus huurt Woonpalet voor een aantal uren per maand een wijkbeheerder in die bijdraagt aan de leefbaarheid in een wijk, zoals het vervangen van kapotte verlichting bij appartementencomplexen, sneeuwruimen bij complexen waar veel ouderen wonen, etc. Ook voert de wijkbeheerder de maandelijkse controle op legionella uit.</p> <p><i>Samenwerking gemeente in wijkbeheer</i> Woonpalet heeft een overlegstructuur met de gemeente over activiteiten op groen- en civiele thema's, die in de wijken aan de orde zijn. Verder is er actief overleg met de wijkverzorgers van de gemeente en worden de wijken door hen en door onze woonconsulenten samen bezocht.</p> <p><i>Woonomgeving in wijk Noord</i> In 2017 heeft Woonpalet de achterpaden in wijk Noord opnieuw bestraat en duurzame verlichting in de achterpaden aangebracht om de veiligheid te vergroten. Daarnaast zijn de bergingen grenzend aan het achterpad geschilderd, zodat het totaal weer een vriendelijker aanzien heeft gekregen.</p> <p><i>Aandacht voor tuinen: positieve prikkel</i> Jaarlijks organiseert de corporatie een lokale tuinwedstrijd: Wie heeft de mooiste tuin van Zeewolde?</p>	
<p>AANPAK OVERLAST</p> <p>In de prestatieafspraken 2016 en 2017: Gemeente Zeewolde en Woonpalet spannen zich maximaal in om hennepkwekers snel uit hun woning te zetten.</p> <p>Convenant 'Voorkomen huisuitzettingen bij schulden en overlast'. Gemeente en Woonpalet willen, in samenwerking met de politie, zoveel mogelijk voorkomen dat mensen uit hun woning moeten worden gezet.</p> <p>Prestatieafspraken: Een toenemend aantal</p>	<p>Woonpalet en gemeente zorgen voor naleving van het regionale hennepconvenant en van de afspraken die op basis daarvan lokaal zijn gemaakt. Deze lokale afspraken bevorderen dat na hennepconstatering een snelle huisuitzetting kan volgen. Beide partijen zijn scherp op een goede samenwerking met de politie. HBZ speelt alle mogelijke signalen door aan Woonpalet.</p> <p>Gemeente en Woonpalet streven naar behoud en verbetering van, en pro-actiever omgaan met, het Meldpunt Vangnet en Advies. Hierin zijn de belangrijkste partijen met mogelijke betrokkenheid vertegenwoordigd. HBZ geeft eventuele signalen door aan Woonpalet.</p> <p>Gemeente en Woonpalet bewaken de naleving van het convenant voorkoming huisuitzettingen. HBZ speelt eventuele signalen door aan Woonpalet. Het aantal ontruiming door overlast/hennep</p>	7

<p>bewoners heeft eigenlijk (lichte) woon- en leefbegeleiding nodig, vanwege (meestal) ggz-problematiek. Woonpalet en gemeente willen borgen dat signalering zo vroeg mogelijk kan plaatsvinden, en eventuele hulp dus tijdig kan worden ingeschakeld.</p> <p>Prestatieafspraken: Welwillendheid voor 'zeer schrijnende gevallen'.</p>	<p>bedroeg in 2014:3. In de jaren daarna vonden ontruiming plaats door alleen huurachterstand.</p> <table border="1" data-bbox="632 304 1289 456"> <thead> <tr> <th>Periode</th> <th>Aantal Ontruiming</th> <th>Reden Overlast/hennep</th> <th>Reden Huurachterstand</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>11</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Woonpalet wil een proactieve en signalerende rol oppakken vanuit haar kennis en betrokkenheid op woning- en huurdersniveau. Woonpalet zit er bovenop vanuit haar aanpak 'achter de voordeur', en speelt vanuit die eerste signalering waar nodig zaken/casussen door aan betrokken maatschappelijke partijen. HBZ ondersteunt door signalen die zij opvangt, door te geven aan Woonpalet.</p> <p>Woonpalet bespreekt met MDF 'schrijnende situaties' van huurders, die om diverse redenen de huur echt niet zouden kunnen opbrengen. In wee gevallen leidde dit in 2016 tot huurverlaging. Criteria voor Woonpalet zijn hierbij: iemand/een huishouden moet financieel erg klem zitten, sociaal zwaar getroffen/kwetsbaar zijn, en de situatie moet niet te zeer te wijten zijn aan eigen onverantwoordelijk gedrag. De verwachting is dat door het passend toewijzen er in de toekomst veel minder 'zeer schrijnende gevallen' zullen ontstaan. Woonpalet monitort dit samen met MDF.</p>	Periode	Aantal Ontruiming	Reden Overlast/hennep	Reden Huurachterstand	2014	11	3	8	2015	2	0	2	2016	1	0	1	2017	3	0	3	
Periode	Aantal Ontruiming	Reden Overlast/hennep	Reden Huurachterstand																			
2014	11	3	8																			
2015	2	0	2																			
2016	1	0	1																			
2017	3	0	3																			
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		<p>8,0</p>																				

Bijlage 2: Positionpaper

Missie en visie

Onze missie is om goede huisvesting te bieden aan mensen die daar moeilijk zelf in kunnen voorzien. In de eerste plaats richten we ons op de huisvesting van huishoudens met lagere inkomens en kwetsbare doelgroepen, zoals bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking, ouderen, statushouders en urgenten. Voor deze doelgroepen houden we voldoende betaalbare woningen toegankelijk. Daarnaast kunnen ook middeninkomens bij ons terecht. We zijn de enige woningcorporatie in Zeewolde en opereren bij dit alles vanuit een sterke lokale insteek.

Wie we zijn

Woonpalet heeft ruim 1.900 woningen, 17 medewerkers, 14,7 fte (2018), verdeeld over drie afdelingen: Bedrijfsbeheer, Klantzaken en Vastgoed. We hebben een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. De directeur-bestuurder is aangesteld sinds 31-12-2014, en opereert nadrukkelijk in MT-verband: alle relevante zaken binnen Woonpalet worden in het MT besproken en van daaruit vindt besluitvorming plaats. De MT-leden zijn krachtige en deskundige partners.

Wat we doen

Woonpalet beheert ruim 1.900 woningen en een klein aantal garages en bedrijfsruimten in Zeewolde. Naast het verhuren van woningen houden wij ons bezig met nieuwbouw, onderhoud, beheer, verkoop en leefbaarheid. We doen er alles aan om onze rol als dé lokale woningcorporatie waar te maken, en zorgen voor goed wonen: nu en in de toekomst. Dat is voor ons meer dan het voorzien in een goede en betaalbare woning. We willen dat mensen zich echt thuis voelen. Daarom bieden we een breed en veelzijdig pakket van producten en diensten die daarvoor kunnen zorgen. We streven ernaar om onze kwaliteit continu te verbeteren. Sinds 2015 is met name het 'achter de voordeur-beleid' belangrijk. We proberen signalen dat er mogelijk iets aan de hand is bij huishoudens zo vroeg mogelijk te onderkennen, om snel in gesprek te komen en mensen –indien nodig– zo snel mogelijk door te geleiden naar goede hulp. Want voorkomen is beter dan genezen.

Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn betrokken, betrouwbaar en slagvaardig. Een voorbeeld van onze *betrokkenheid* is onze aanwezigheid in verschillende samenwerkingsverbanden: convenant voorkomen huisuitzettingen, platform TiZ (Thuis in Zeewolde) en samenwerking met partners uit het veld van de schuldhulpverlening. Woonpalet betreft haar huurders, woningzoekenden, de gemeente en de andere belanghouders structureel bij beleidsvorming. Kwaliteit staat bij ons voorop in wonen, organisatie en samenwerking met anderen. De belanghouders die tijdens de visitatie 2014 geïnterviewd werden, typeren Woonpalet als samenwerkingsgericht en *betrouwbaar*. Intern staat integriteit hoog in het vaandel en we besteden hier de nodige tijd en aandacht aan.

Onze *slagvaardigheid* tonen we onder andere bij nieuwbouwprojecten: de afgelopen vier jaar bouwden we De Sfinx, 44 woningen in een bijzonder wooncomplex met in 16 woningen ook zorg voor dementerenden (intramuraal), de Graanzolder met 37 kleine grondgebonden woningen voor 1- en 2 persoonshuishoudens, en thans zijn we bezig met De Pionier, 18

sociale huurwoningen in samenwerking met Woningstichting Nijkerk (financiële ondersteuning Nijkerk op verzoek van Woonpalet) en Gizeh, 47 woningen in een verdere uitrol van het concept van De Sfinx, omdat daaraan zeer grote behoefte bestaat. Ook qua verduurzaming loopt Woonpalet landelijk in de voorste gelederen van woningcorporaties. Het gemiddelde energielabel van ons woningbezit is B; de planvorming voor CO2-neutraal in 2050 is in volle gang, in nauwe samenwerking met instanties en vooral het bedrijfsleven.

Positionering Woonpalet

Woonpalet richt zich voor de volle honderd procent op Zeewolde. Zeewolde ligt geografisch gezien exact op het middelpunt van Nederland en dicht bij de Randstad. Mede door deze centrale ligging is onze woningmarkt vrij sterk. Omdat we ongeveer een kwart van alle woningen in Zeewolde bezitten (de rest bestaat voornamelijk uit koopwoningen), kunnen we bijdragen aan de vitaliteit en leefbaarheid van dit jonge dorp. Ons woningbezit is jong; gemiddeld slechts 23 jaar oud. Dit betekent ook dat de woningen van goede kwaliteit zijn, maar ook dat de gemiddelde schuld per woning relatief hoog is. Ook liggen de huren hierdoor op een hoger niveau dan het landelijk gemiddelde.

Terugblik

- Financieel gezien is de broekriem sinds de crisis fors aangetrokken, mede door hoge heffingen die bij een corporatie van ons formaat met ons jonge bezit (alle woningen zijn van na 1984) ingrijpend zijn. De laatste vier jaar zijn echter gedomineerd door de komst van de Nieuwe Woningwet in 2015, die veel zaken in de sector sterk heeft ingekaderd en veel energie vroeg voor allerhande wijzigingen en –helaas– bureaucratische en formalistische zaken. De regeldruk is enorm toegenomen; zie ook onderzoek van Aedes begin 2018.
- Op de bedrijfskosten is de laatste jaren veel bespaard, onder meer omdat het hoofd Vastgoed medio 2017 de organisatie heeft verlaten en niet is vervangen. De projectmedewerkers Vastgoed doen veel zelf, en worden aangestuurd door de directeur bestuurder. Ook is een halve fte in de ondersteuning niet vervangen. Verder zijn de afgelopen paar jaar twee van de drie leegstaande kantoorruimtes binnen de organisatie verhuurd aan derden. Al met al zijn we behoorlijk 'lean'.
- De goede staat van het woningbezit staat voorop. Wij bezuinigen niet op het gewenste onderhoudsniveau, maar kijken wel hoe we het slimmer kunnen organiseren, onder meer door huurders zelf aan het roer te laten. Bijvoorbeeld doordat zij zelf afspraken kunnen inplannen bij te verrichten reparaties, of zelf het moment van sanitair- en keuken vervanging kunnen kiezen. We hebben tevreden huurders; de afgelopen jaren scoorden we prima in de KWH-metingen. Verder werken we met ketenpartners in het onderhoud. Hierdoor krijgen we een betere kwaliteit van onderhoud tegen een scherpe prijs.
- We zagen dat er de afgelopen vier jaar nadrukkelijk meer zwaarte kwam te liggen op het sociale domein. Dit kwam door een toename van mensen die door extramuralisering niet meer (of later) terecht kunnen in instellingen, zoals ouderen en allerhande zorgvragers, maar ook door een toename van statushouders en andere doelgroepen die soms moeilijk aansluiting vinden in onze samenleving. Dat trekt een behoorlijk wissel op woningcorporaties, en een goede samenwerking met lokale hulpverlening is belangrijker dan ooit. Toch schort het daar soms aan: op papier zijn afspraken goed belegd in allerlei convenanten, maar de praktijk van de uitvoering is weerbarstig. (Verschuilen achter)

privacywetgeving en gebrek aan slagvaardigheid, bij in elk geval gemeente en maatschappelijk werk, maken de samenwerking ons inziens nodeloos ingewikkeld.

Toekomst

We blijven de huurder voorop stellen en dat lukt het best als we lokaal blijven werken. Hierdoor staan we dicht bij onze huurders maar ook bij het lokale bestuur en onze partners in Zeewolde. De uitdagingen die we voor ons zien, liggen op de volgende terreinen:

- betere / slagvaardiger samenwerking in de uitvoering van het sociale domein;
- betaalbaarheid van onze huurwoningen voor onze doelgroep blijven garanderen;
- nieuwbouw voor alle doelgroepen van 1- en 2-persoons huishoudens
- voldoende verkoop van bestaand bezit om weer nieuw te kunnen investeren.

Tevreden directeur

De directeur-bestuurder is heel tevreden over de activiteiten van Woonpalet en is trots op al haar collega's die dit gezamenlijk met hard werken, samenwerken en veel openheid in hun manier van werken, weten te realiseren. Betrokken, betrouwbaar en slagvaardig.

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Account voor databank Corporatie Benchmark Centrum

Presteren naar opgaven en ambities

- Jaarplannen 2014-2017
- Ondernemingsplan 2011-2015
- Ondernemingsplan "Dicht bij huis" 2016-2018
- Strategische visie, zie ondernemingsplan
- Afdelingsplannen
- Activiteitenoverzicht 2017 prestatieafspraken
- Bod van Woonpalet aan de gemeente Zeewolde
- Prestatieafspraken met de gemeente Zeewolde
- Verslagen bestuurlijk overleg over de prestatieafspraken
- Verslagen stuurgroep/monitoring
- Woonvisie Gemeente Zeewolde
- Jaarverslagen 2013 - 2017, volkshuisvestingsverslagen
- Leefbaarheidsmonitor
- Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)
- Eigen wijkvisie
- Strategisch voorraadbeleid
- Verkoopbeleid
- Afspraken met andere belanghebbenden
- Hennepconvenant
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersbelangen en Woonpalet
- Diverse zienswijzen van gemeente en huurdersorganisaties
- Documenten met opvattingen van overige belanghebbenden, zoals zorg- en welzijnsinstellingen
- Verslagen van overleg met Huurdersbelangen
- Verslagen van overleg met Bewonerscommissies
- Verslagen van overleg met overige belanghebbenden
- Notulen Welzijnzorgmakelaars
- Onderzoeken Burencontact
- Verslagen uitkomsten onderzoek (huurders en overige belanghebbenden)
- Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden

Presteren naar vermogen

- Publicaties CFV: continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief
- Autoriteit woningcorporaties Toezichtbrieven
- CiP 2014- 2017
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: beoordelingen, cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- Jaarrekeningen en jaarverslagen

- Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen
- Cashflowoverzichten Woonpalet
- Kwartaalrapportages (zie tussentijdse rapportages)
- Kasstroomberekeningen
- Managementdocumenten financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Interne presentaties
- Risicoanalyses
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Woonpaletmeters
- Eigen stukken betreffende investeringsbesluiten, financiële sturing en efficiency
- Treasurystatuut
- Treasury werkplannen
- Investeringsstatuut

Governance

- Documenten over alle opgaven
- Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties
- Toezicht- en toetsingskader
- Visie op toezicht en besturen
- Bestuursreglement
- Reglement financieel beleid en beheer
- Reglement Selectie en remuneratiecommissie
- Reglement Auditcommissie
- Investeringsstatuut
- Aw Governance inspectie
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Documenten met betrekking tot het
- Profielschets van de raad van commissarissen
- Statuten, overige reglementen,
- Zelfevaluatie
- Integriteitscode
- Klokkeluidersreglement

Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Wiepke van Erp Taalman Kip

Raad van Commissarissen

Ruud Schouwaert, voorzitter

Isabella Costermans

Managementteam

Aad Jordans

Bertho Eding

Sarah Scholts

Personeelsvertegenwoordiging

Wendy Poorter

Marije Kleene

Saskia Hutters

Henri Hoogeveen

Auke Kuipers

Gemeente Zeewolde

Wim van der Es, wethouder

Winnie Prins, wethouder

Gilbert van Dijk

Huurdersbelangen

Jan Zwaan, voorzitter

Peter Cruijff, vice-voorzitter

Ben Meijer, secretaris

Collega-corporatie

Peter Toonen, Woningstichting Nijkerk

Zorg- en welzijnsinstellingen

Nico Heeman, Coloriet

Monique Spruyt, Arkemeyde

Margo Sentjens, Welzijn Zeewolde

Ari Boersma, GGZ Kwintes

Huub Mossing, oggz GGD Flevoland

Bartel van Gorcum, Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Thans werkt hij naast als zelfstandig adviseur tevens voor een zelfstandig bestuursorgaan van een Ministerie om de transitie te begeleiden en de governance vorm te geven.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Marije Buursink-van Benthem

Marije Buursink werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Sociale Geografie. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van vastgoed, bedrijfsvoering, organisatieveranderingen en communicatie. Momenteel werkt zij onder meer voor TBV Wonen te Tilburg met als taken: organisatie- ontwikkeling gericht op het verhogen van werktevredenheid door meer eigenaarschap te realiseren en processen scherp te definiëren en te organiseren. Daarnaast is tevens een speerpunt het verbeteren van de vastgoedsturing door het implementeren van assetmanagement. Zij is lid van de Raad van Commissarissen van Woonlinie te Woudrichem en voorzitter van het bestuur Stichting Stadscamping Tilburg.

Marije heeft directiefuncties bekleed bij BrabantWonen met als taak veranderprocessen te benoemen en te implementeren. Bij de gemeente Tilburg was zij opdrachtgever voor zeer uiteenlopende complexe sociale en fysieke beheer- en ontwikkelprojecten, zoals herstructureringen, gebiedsontwikkelingen en wijkontwikkelplannen.

Marije denkt en werkt van buiten naar binnen. Zij maakt scherpe analyses en heeft het vermogen mensen in beweging te krijgen. Verbinden, aandacht, optimisme en humor typeren haar. Zij is een bruggenbouwer die zich thuis voelt bij complexe (samenlevings-) vraagstukken.

Door haar werkervaring binnen de corporatiesector en de commerciële dienstverlening kan Marije bij visitaties snel tot de kern komen en schakelen tussen interne en externe belangen en ambities. Als visitator wil Marije een eerlijk en realistisch beeld van de woningcorporatie geven en de eventuele attentie- en verbeterpunten helder maken. Met de visitaties wil zij bereiken dat woningcorporaties nog meer inzicht krijgen in hun functioneren en gemotiveerd worden om zich steeds verder te verbeteren en succesvol te worden.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals huurwoningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed, waaronder veel huurwoningbouwprojecten, voor institutionele en particuliere beleggers.

Uitgebreide ervaring heeft hij in de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Tevens trad hij op als secretaris van diverse visitatiecommissies.

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING

Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 29 maart 2018

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

STICHTING WOONPALET ZEEWOLDE

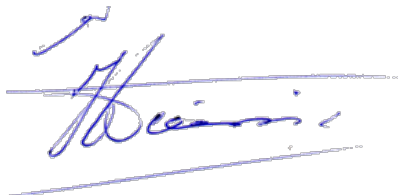
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. een enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING VISITATOREN

Plaats: Zeist

Datum: 29 maart 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

STICHTING WOONPALET ZEEWOLDE

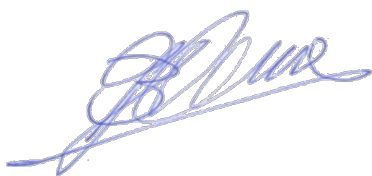
verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

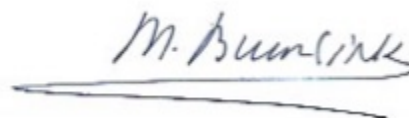
In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE



M. Buursink- van Benthem

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. • 1^e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl