

Visitatierapport

Stichting Woonpartners Midden-Holland



13 september 2018

Cognitum
Kruisdijk 2
3291 LH Strijen

Visitatiecommissie
Jan Haagsma, voorzitter
Kees Kort, visitor
Stefan Cloudt, secretaris

Voorwoord

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

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

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

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woonpartners Midden-Holland over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	9
1.4 Samenvatting	10
1.5 SWOT diagram	11
2 Stichting Woonpartners Midden-Holland	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	13
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	14
3.1 Beoordelingskader	14
3.2 Opgaven in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland	14
3.3 Relevante ontwikkelingen	14
3.4 Beoordeling prestaties	15
3.5 Beoordeling van de ambities	23
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	24
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	24
4 Presteren volgens belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over Woonpartners Midden-Holland	27
4.5 Woonpartners Midden-Holland's reputatie	34
4.6 Waardering van het tripartite overleg	34
4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	35
5 Presteren naar Vermogen	36
5.1 Beoordelingskader	36
5.2 Relevante ontwikkelingen	36
5.3 Financiële continuïteit	36
5.4 Doelmatigheid	37
5.5 Vermogensinzet	38
5.6 Bewonder- en verwonderpunten	39
5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen	40
6 Governance	41

6.1	Beoordelingskader	41
6.2	Relevante ontwikkelingen	41
6.3	Besturing	41
6.4	Intern toezicht	45
6.5	Externe legitimering en verantwoording	49
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	51
6.7	Totale beoordeling Governance	51
7	Bijlagen	52
	Position paper	53
	Factsheet maatschappelijke prestaties	57
	Reputatie Quotiënt Model Woonpartners Midden-Holland	67
	Waardering netwerk Woonpartners Midden-Holland	68
	Overzicht geïnterviewde personen	70
	Korte cv's visitatoren	72
	Onafhankelijkheidsverklaringen	73
	Meetschaal	75
	Werkwijze visitatiecommissie	78
	Bronnenoverzicht	80
	Prestatiemonitor	82

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is Woonpartners Midden-Holland gevisiteerd over de periode 2009-2013. In deze visitatie, met behulp van methodiek 4.0, werd Woonpartners Midden-Holland gekarakteriseerd als een corporatie die doet wat er van haar verwacht mag worden en als een betrouwbare en ondernemende partij. Als aandachtspunten zijn aangegeven het meenemen van de belanghebbenden in de keuzes en afwegingen en het blijven werken aan de verbetering van de interne en externe communicatie.

Tijdens het uitvoeren van de visitatie was het op dat moment vigerende beleidsplan voor de periode 2012-2016 van Woonpartners Midden-Holland: "Thuis in Wonen 2.0" van toepassing. In 2014 waren de eerste resultaten van de intensievere en productieve samenwerking met ketenpartners al waarneembaar. In de daarop volgende 4 jaar heeft dit beleidsplan, en zijn opvolger, het werk en de activiteiten verder een versnelling en verdieping gegeven en zijn veel projecten tot uitvoering en wasdom gekomen. De bestuurder typeert deze periode als oogstjaren voor de organisatie. Woonpartners Midden-Holland ontwikkelt zich zoals bedoeld in het ondernemingsplan naar een corporatie die meer in gesprek is met haar belanghebbenden. En zij betreft deze ook bij het ontwikkelen van beleid, het maken van keuzes en communiceert daar duidelijk over. In de nu uitgevoerde visitatie is naar deze punten gekeken.

1.2 Recensie

Hart voor volkshuisvesting

Woonpartners Midden-Holland heeft in de visitatieperiode laten zien een groot hart voor volkshuisvesting te hebben. Ondanks de crisis is Woonpartners Midden-Holland doorgegaan met het uitvoeren van nieuwbouw en verbeterprojecten. In de visitatieperiode zijn er jaarlijks tussen de 100 en 170 woningen nieuw gebouwd. Gelet op de vraag naar sociale huurwoningen in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland een zeer belangrijke bijdrage, de behoefte aan sociale huurwoningen is groot. Woonpartners Midden-Holland is daarbij steeds een goede afweging blijven maken tussen de behoefte aan nieuwe woningen en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De commissie constateert dat Woonpartners Midden-Holland er in is geslaagd de financiële positie zo te houden dat er geen "dip" in de nieuwbouw is gekomen, maar dat het toevoegen van woningen aan het bezit een continu proces is gebleken. De visitatiecommissie heeft grote waardering voor deze volkshuisvestelijke inzet van Woonpartners Midden-Holland.

Degelijk en professioneel

Woonpartners Midden-Holland heeft zich in de visitatie laten kennen als een uitermate degelijke en professionele organisatie. Koersvast in de uitvoering van haar doelstellingen en opgaven, degelijk en professioneel in de afwegingen om geen onnodige risico's te nemen en tegelijkertijd maximaal te presteren. De bedrijfsmatige degelijkheid is geen belemmering om projecten aan te pakken, maar juist een hulpmiddel om de goede afwegingen te maken. Met bewondering heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat met grote professionaliteit, met een blik op de toekomst de juiste afwegingen worden gemaakt. Dit geldt voor de afwegingen rond nieuwbouw, maar ook voor de afwegingen om tot het besluit te komen het bezit van Mooiland in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland over te nemen. Ook heeft Woonpartners Midden-Holland in de visitatieperiode de Zuidrandflat

overgenomen. Een complex met seniorenwoningen waar Woonpartners Midden-Holland al meerdere jaren mee samenwerkte en dat vanaf 31 december 2014 is opgegaan in Woonpartners Midden-Holland.

Bedrijf op orde

Woonpartners Midden-Holland heeft haar zaken op orde. Aan de opgaven wordt netjes conform afspraak voldaan. De financiële positie is goed te noemen, terwijl Woonpartners Midden-Holland haar vermogen maximaal inzet om tegemoet te komen aan de grote vraag naar woningen. Woonpartners Midden-Holland weet ook haar bedrijfslasten laag te houden, hoewel enkele belanghebbenden zich afvragen of sommige taken daarmee geen gevaar lopen. De belanghebbenden van Woonpartners Midden-Holland zijn tevreden over het functioneren van de organisatie en hebben grote waardering voor de bouwproductie die Woonpartners Midden-Holland in de crisistijd heeft weten te realiseren. De governance is ook goed op orde.

Zowel intern als extern neemt de bestuurder een centrale plaats in. Hij 'is de spin in het web' waar de lijnen samen komen. Met het oog op het naderend afscheid van de bestuurder signaleert Woonpartners Midden-Holland een risico in continuïteit. Meer spreiding in mandaat lijkt nodig. Na uitgebreid onderzoek en overleg besluit de corporatie tot een door-ontwikkel-programma waarin meer zelfsturing onder functionarissen en versterking van het middel-management opgenomen zijn.

Position paper

In de position paper wordt een beeld geschetst door de bestuurder van een oplopend woningtekort in de Randstad en daarmee ook in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland. Beschreven wordt hoe Woonpartners Midden-Holland al aan het begin van de recessie de keuze heeft gemaakt om anticyclisch te bouwen. De bestuurder constateert dat Woonpartners Midden-Holland in de visitatieperiode de eerste vruchten plukt van dit ondernemerschap en ook verwacht in de komende jaren verder te kunnen oogsten. De visitatiecommissie herkent dit beeld en heeft in haar gesprekken ook vastgesteld dat de belanghebbenden het ondernemerschap van Woonpartners Midden-Holland herkennen en daar ook waardering voor hebben.

Voor de commissie is het beeld van Woonpartners Midden-Holland als een corporatie die een bijdrage levert aan de woningvraag en daartoe haar woningportefeuille uitbreidt een zeer herkenbaar beeld. In de visitatieperiode zijn er vele nieuwbouw en herstructureringsprojecten gerealiseerd die dit beeld bevestigen. Ook het beeld dat Woonpartners Midden-Holland investeert in de relatie met de belanghebbenden wordt door de visitatiecommissie herkend. De commissie heeft in haar gesprekken vast kunnen stellen dat de fusie in de visitatieperiode van de twee huurdersorganisaties naar één huurdersorganisatie een positieve uitwerking heeft gehad op de positie van de huurdersorganisatie en de samenwerking met de corporatie.

Maatschappelijke rol en positie

Het eerder genoemde tekort op de woningmarkt en de daarmee gepaard gaande grote vraag naar sociale huurwoningen vraagt van Woonpartners Midden-Holland een grote aandacht om binnen de financiële mogelijkheden aan de vraag te voldoen. De visitatiecommissie constateert dat van hoog tot laag in de organisatie deze focus aanwezig is. De keerzijde daarvan lijkt te zijn dat de sociaal maatschappelijke vraagstukken minder aandacht lijken te krijgen dan door de partners gewenst. De visitatiecommissie stelt echter ook vast dat er de nodige initiatieven zijn om dit te verbeteren. Woonpartners Midden-Holland gebruikt actief social media en ook eigen apps om huurders te betrekken bij leefbaarheid en de directe woonomgeving. Voor deze visitatie is gebruik gemaakt van de Opp App om de huurders naar hun mening over het functioneren van de corporatie te vragen. Een mooie en succesvolle vorm om huurders te betrekken, ook bij zoiets als een visitatie.

Op basis van de gesprekken en reacties van de belanghebbenden constateert de visitatiecommissie dat Woonpartners Midden-Holland de op het maatschappelijk gebied in gang gezette ontwikkeling met kracht en energie moet doorzetten en verder ontwikkelen.

Hoewel er verbeteringen zijn gerealiseerd, constateert de commissie ook dat, evenals in de vorige visitatie, op het gebied van communicatie verbeteringen mogelijk zijn. De huurders zijn niet zo tevreden als Woonpartners Midden-Holland zelf zou willen en ook in de gesprekken en enquête geven huurders aan dat op het gebied van communicatie en het informeren van de huurders niet altijd alles naar wens verloopt. Hoewel de belanghebbenden in het algemeen veel waardering hebben voor Woonpartners Midden-Holland, geven ook zij voorbeelden waarbij de communicatie verbeterd kan worden.

Aandachtspunten

- Zet (nog meer) energie op de verbetering van de communicatie en het ook intern afstemmen van de boodschap die aan huurders of belanghebbenden worden gegeven en opvolgen van de afspraken die zijn gemaakt.
- Zet de in gang gezette ontwikkeling van de aandacht voor leefbaarheid en de woonomgeving met kracht door. Woonpartners Midden-Holland kan ook op dit onderwerp de belangrijke corporatie worden die zij nu al is voor het voorzien in de vraag naar woningen.
- Woonpartners Midden-Holland maakt goede en degelijke afwegingen tussen wensen en mogelijkheden. Voor haar partners lijkt dit soms een star proces: een vraag moet een dergelijk proces doorlopen om tot een antwoord te komen. Het zou een goede zaak zijn als Woonpartners Midden-Holland in staat zou hier meer flexibel mee om te gaan en belanghebbenden duidelijk te maken welke afwegingen er gemaakt moeten worden.
- Er lijkt een spanning te zitten op de ervaren werkdruk in de organisatie, de doorgevoerde veranderingen om de efficiëntie te verbeteren, de indruk van enkele belanghebbenden dat bepaalde afdelingen (Klantinformatie en Wijk en Buurtbeheer) onderbemand zijn en de positie van Woonpartners Midden-Holland in de benchmark op het gebied van efficiëntie. Ingrepen in de structuur zijn reeds gedaan, de visitatiecommissie beveelt aan om ook naar de cultuur te kijken.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	7,5	7,0	7,0	7,0	7,0	-	7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de Opgaven							7	25%	

Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	6,8	6,9	6,7	7,1	7,4	-	6,9	50%	6,8
Relatie en communicatie							6,6	25%	
Invloed op beleid							6,8	25%	

Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,7
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							8	40%	

Governance									
						gemiddelde	Weging	eindcijfer	
Besturing	Plan					7,5	7,5	33%	7,2
	Check					8			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7			

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

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woonpartners Midden-Holland over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats op 22 maart, 29 maart en 24 mei 2018.

Woonpartners Midden-Holland is werkzaam in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

Woonpartners Midden-Holland scoort voor presteren naar Opgaven en Ambities gemiddeld een 7,1. Woonpartners Midden-Holland verdient deze score door op een uiterst degelijk en betrouwbare wijze de gemaakte afspraken te realiseren. Op alle prestatievelden levert Woonpartners Midden-Holland de gevraagde prestaties of voldoet zij aan haar ambities, wat tot uiting komt in een score van een 7. Een uitzondering is het huisvesten van de primaire doelgroep, waar een 7,5 wordt gescoord. Woonpartners Midden-Holland laat zien een betrouwbare partner te zijn.

Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden geven Woonpartners Midden-Holland gemiddeld een 6,8. Een 6,9 voor de volkshuisvestelijke prestaties die Woonpartners Midden-Holland levert. Een 6,6 voor de relatie en communicatie. Met name de huurders geven aan dat op dit punt verbeteringen nodig zijn en geven een 5,7. De overige belanghebbenden tonen zich meer tevreden met een 7,3 van de gemeenten en een 6,8 van de overige belanghebbenden. Bij de invloed op het beleid is een vergelijkbaar beeld. De huurders zijn van mening dat verbeteringen nodig zijn en scoren een 5,8. De gemeenten (7,7) en de overige belanghebbenden (6,8) zijn ook hier meer tevreden.

Presteren naar Vermogen

Woonpartners Midden-Holland heeft haar financiële zaken goed op orde. Gemiddeld krijgt Woonpartners Midden-Holland een beoordeling van een 7,7. Deze is opgebouwd uit een 8 voor financiële continuïteit, een 7 voor doelmatigheid en een 8 voor vermogensinzet.

Governance

De governance is bij Woonpartners Midden-Holland goed op orde. Gemiddeld krijgt Woonpartners Midden-Holland een 7,2 als oordeel van de commissie. De besturing wordt met een 7,5 als goed beoordeeld. Het interne toezicht is ruim voldoende met een 7 en de externe legitimatie en verantwoording is eveneens goed met een 7.

1.5 SWOT diagram

Sterk

- Woonpartners Midden-Holland heeft een uiterst degelijke en doelgerichte bedrijfsvoering.
- Woonpartners Midden-Holland is in staat om de gevraagde prestatie netjes en volgens afspraak te leveren.
- Een door de wol geverfde bestuurder die weet wat hij wil en de organisatie richting geeft.
- Woonpartners Midden-Holland is een betrouwbare partner die haar afspraken nakomt.

Zwak

- De interne en externe communicatie, tijdig en eenduidig, heeft verbetering.
- Besluitvorming naar buiten toe soms te degelijk en daardoor als langzaam wordt ervaren.

Kans

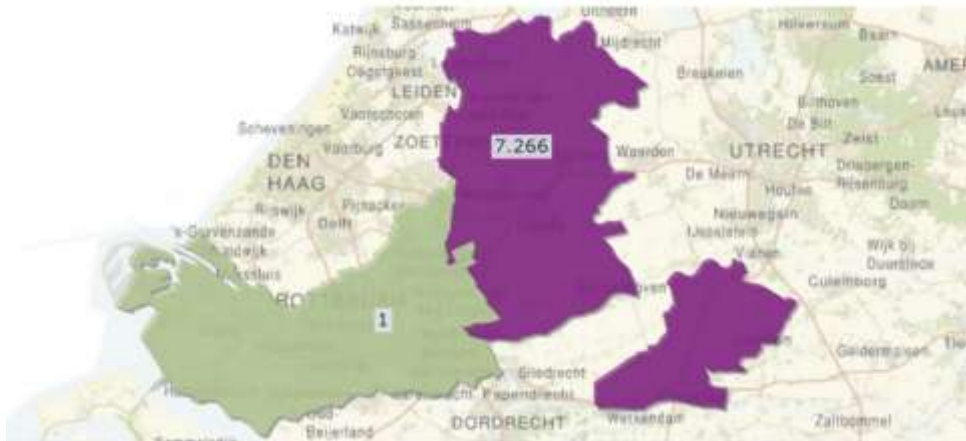
- Woonpartners Midden-Holland heeft een goede focus op het leveren van prestaties op het gebied van volkshuisvesting.
- Woonpartners Midden-Holland is volop bezig via social media en apps meer in verbinding te komen met de huurders en deze te betrekken.
- De Opp App biedt veel mogelijkheden om huurders beter te betrekken via moderne kanalen.

Bedreiging

- Huurders zijn kritisch over de relatie met en communicatie van Woonpartners Midden-Holland.
- Besluitvorming vergt soms te veel tijd in de ogen van de partners.
- Partners verwachten veel van Woonpartners Midden-Holland op het gebied van leefbaarheid en de woonomgeving. De veranderingen in de woningwet legt daar beperkingen op. Goede communicatie over mogelijkheden en onmogelijkheden en de inspanningen van Woonpartners Midden-Holland op dit gebied zijn noodzakelijk.

2 Stichting Woonpartners Midden-Holland

Woonpartners Midden-Holland is een woningstichting die actief is in de gemeenten Waddinxveen, Gouda, Zuidplas en Alphen aan den Rijn.



Woonpartners Midden-Holland heeft ruim 7.500 woningen, voornamelijk in de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas. Omdat de gemeente Alphen aan den Rijn in een andere woonmarktregio ligt (Holland Rijnland) investeert Woonpartners Midden-Holland niet langer in nieuwbouw in deze gemeente.

Woonpartners Midden-Holland maakt prestatieafspraken met de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas, samen met de Huurdersbelangen Regio Midden Holland (HRHM). Tot en met 2015 functioneerden de Huurdersbelangenorganisatie Waddinxveen Zevenhuizen-Moerkapelle (HWZM) en Huurdersvereniging Woonbelang Hollands Midden (HWHM) als overlegpartners. Vanaf 2016 is de stichting Huurdersbelangen Regio Midden Holland (HRHM) de koepel.

In het ondernemingsplan van Woonpartners Midden-Holland is de missie van Woonpartners Midden-Holland is als volgt beschreven:

“Woonpartners Midden-Holland zorgt vraaggericht voor betaalbaar en toekomstbestendig wonen voor mensen die (tijdelijk) niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Woonpartners Midden-Holland heeft geen winstoogmerk. Woonpartners Midden-Holland investeert vooral in de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas in huurwoningen en daarmee verbonden overig vastgoed. Woonpartners werkt samen met huurders, gemeenten en maatschappelijke organisaties aan leefbare en toekomstbestendige buurten en wijken”.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

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

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

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

3.2 Opgaven in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonpartners Midden-Holland gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had Woonpartners Midden-Holland prestatieafspraken met de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas.

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

3.3 Relevante ontwikkelingen

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

- de economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam
- de verhuurderheffing die gaandeweg een steeds grote beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties
- zowel in de koop- als in de huursector in Midden-Holland groeit het aantal woningzoekers snel. Het werkgebied is extra aantrekkelijk door de geringe afstand naar Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Schiphol. Woonpartners voert een anticyclisch bouwbeleid.
- de herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

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

- Woonpartners Midden-Holland constateert in haar analyse voor het meerjarenbeleidsplan 2017-2021 dat er een grote vraag vanuit de randstad is naar woningen in haar werkgebied. Dit geldt nadrukkelijk ook voor de huurwoningen die Woonpartners Midden-Holland verhuurt. De grote vraag zorgt er tevens voor dat Woonpartners Midden-Holland een hoge prioriteit geeft aan passend toewijzen. De analyse van Woonpartners Midden-Holland wijst uit dat er feitelijk sprake is van een tekort en dat dit tekort niet met nieuwbouw weggewerkt kan worden.
- Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode tussen 94% en 96% (94% in 2014, 96% in 2015, 95% in 2016 en 94% in 2017) van de woningen toegewezen binnen de EU-inkomenstoewijzingsnorm. De norm hiervoor is 90%.
- Het passend toewijzen is met ingang 2016 wettelijk verplicht geworden, waarbij 95% van de sociale huurwoningen toegewezen moet worden binnen de aftoppingsgrenzen van de Wet op de Huurtoeslag. Woonpartners Midden-Holland heeft hieraan ruimschoots voldaan met 99% passend toegewezen in beide jaren.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de afspraak om de primaire doelgroep bij voorrang te huisvesten in de goedkope huurvoorraad.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de afspraken die zijn gemaakt over de huisvesting van statushouders.
- In het beleidsplan 2017-2021 heeft Woonpartners Midden-Holland afspraken gemaakt om slaagkansen en wachttijden actief te monitoren samen met gemeenten en andere corporaties. Deze monitoring vindt plaats, maar de commissie heeft dit niet in haar beoordeling betrokken omdat deze afspraak alleen betrekking heeft op het laatste jaar van de visitatieperiode en dat een opstartjaar is voor deze afspraak.
- Met de gemeente Alphen aan de Rijn is afgesproken dat Lokaal Maatwerk in een kern tijdelijk hoger mag zijn dan in een andere kern, met een maximum van 40%. Dit maximum is niet overschreden.

Daarmee overtreffen de prestaties van Woonpartners Midden-Holland de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- De gemiddelde huurverhoging van Woonpartners Midden-Holland is lager dan de maximale huursomstijging.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan haar ambitie om bij mutatie de vraaghuur op te trekken naar 85% van maximaal redelijk.

- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de afspraak dat de omvang van de sociale huurvoorraad in Waddinxveen minimaal gelijke tred zal houden met de omvang van de primaire doelgroep.
- Woonpartners Midden-Holland overtreft haar ambitie om tenminste 75% van alle huurwoningen een huurprijs te laten hebben onder de eerste aftoppingsgrens, met percentages variërend tussen 82% en 92% in de visitatieperiode.
- Woonpartners Midden-Holland handelt volgens haar ambitie door huurders met structurele financiële problemen te verwijzen naar instanties als maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of de gemeentelijke sociale dienst.

Alles overziende constateert de commissie dat Woonpartners Midden-Holland de huurstijging beperkt weet te houden, de huurvoorraad op peil weet te houden en de huurprijs binnen de grens van maximaal redelijk weet te houden, daarmee scoort Woonpartners Midden-Holland ruim voldoende (7).

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

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland werkt, conform het Convenant Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2017-2020, samen om ook kwetsbare inwoners zo passend en zo zelfstandig mogelijk te laten wonen. Dit gebeurt onder andere door overleg, gegevensuitwisseling, en het zorgen voor passende huisvesting.
- Woonpartners Midden-Holland ligt op koers ten aanzien van haar ambitie om in de periode 2017-2021 ruim 400 nultreden-woningen toe te voegen aan de voorraad.
- Voor de periode 2017-2021 heeft Woonpartners Midden-Holland de ambitie om 120 zorg gerelateerde woningen aan haar voorraad toe te voegen. Deze ambitie ligt voor het overgrote deel in de toekomst. De commissie neemt daarom deze ambitie niet mee in haar oordeel.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Woonpartners Midden-Holland werkt conform het afgesloten convenant en op koers ligt bij het realiseren van in de tijd verder gelegen ambities en scoort een 7 (ruim voldoende).

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn op dit onderdeel geen prestatieafspraken of ambities geformuleerd.

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

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Er zijn geen prestatieafspraken geformuleerd. Woonpartners Midden-Holland geeft op haar website en in haar visie aan te staan voor betaalbare en prettige woningen in aantrekkelijke en leefbare wijken. Woonpartners Midden-Holland streeft naar het leveren van hoge kwaliteit, zowel op het gebied van de dienstverlening en de werkorganisatie als het woningbezit en de leefomgeving.
- Woonpartners Midden-Holland scoort een A in de Aedes Benchmark Onderhoud en Verbetering.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de afspraak om groot onderhoud/renovatie uit te voeren aan die complexen waar de woonkwaliteit onder druk staat, maar waar perspectief bestaat een complex nog tenminste 25 jaar te kunnen exploiteren.
- 98% van de woningen van Woonpartners Midden-Holland heeft een conditiescore van 3 of beter.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland in de kopgroep zit in de Aedes benchmark met een A-score, dat Woonpartners Midden-Holland daadwerkelijk staat voor betaalbare en prettige woningen en met een conditiescore van 3 of hoger ook van hoge kwaliteit zijn en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland scoort op het KWH-label in de visitatieperiode tussen 7,5 en 7,8. Boven de KWH norm, maar net onder de eigen ambitie van een 8.
- In de Aedes Benchmark scoort Woonpartners Midden-Holland in op alle onderdelen van het huurdersoordeel een B.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland hoger liggen dan de KWH-norm, gemiddeld scoren in de Aedes benchmark en vrijwel voldoen aan de eigen ambities zijn en scoort een 7 (ruim voldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland ligt op koers om gemiddeld label B in 2020 te realiseren.
- In de Aedes Benchmark scoort Woonpartners Midden-Holland voor duurzaamheid een A, hetgeen bovengemiddeld is.
- Woonpartners Midden-Holland geeft invulling aan haar voorgenomen activiteiten (ambitie) op het gebied van reinigen, verbeteren of aanbrengen van ventilatie-voorzieningen en indien nodig verwijderen van asbest.
- Woonpartners Midden-Holland geeft in haar beleidsplan en/of activiteitenprogramma aan jaarlijks investeringen te doen in duurzaamheid. Woonpartners Midden-Holland realiseert deze investeringen.

Alles overziend concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland, hoewel de score in de Aedes benchmark bovengemiddeld is, dat overall gezien de prestaties conform de opgaven zijn en scoort een 7 (ruim voldoende).

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

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland heeft tijdens de crisis onder moeilijke omstandigheden nieuwbouwprojecten weten te realiseren.
- Hierbij is Woonpartners Midden-Holland er in geslaagd haar financiële positie op orde te houden, zodat er een constante stroom van nieuwbouw gerealiseerd kan worden.
- Woonpartners Midden-Holland heeft conform afspraak 7 projecten opgeleverd in Waddinxveen.
- Woonpartners Midden-Holland heeft in Gouda conform de afspraak 200 betaalbare huurwoningen gerealiseerd.

- Woonpartners Midden-Holland geeft invulling aan de afspraak bij nieuwbouw zal Politiekeurmerk worden toegepast, tenzij in gezamenlijk overleg wordt vastgesteld dat dit in een bepaald project overbodig is.
- In de gemeente Gouda heeft Woonpartners Midden-Holland voldaan aan de afspraak om nieuwe woningen levensloopbestendig te realiseren.
- In de gemeente Boskoop heeft Woonpartners Midden-Holland volgens afspraak geïnvesteerd in 24 appartementen aan de Parklaan en 36 appartementen in Gouwe Oever.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op het gebied van nieuwbouw conform de opgaven zijn gezien de totale gerealiseerde productie en de omstandigheden en randvoorwaarden waaronder die werden gerealiseerd (7).

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland is conform afspraak terughoudend met sloop.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op het gebied van sloop gelijk zijn aan de opgaven (7).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt of ambities geformuleerd voor dit onderdeel.

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland werkt met ongeveer 80 verschillende organisaties en personen samen, die maatschappelijk- en overig vastgoed huren (in totaal 130 objecten in 2016). Dit zijn voornamelijk zorg- en welzijnsorganisaties, scholen, peuterspeelzalen, kinderopvangorganisaties en diverse andere stichtingen. Uit de gesprekken en de enquête onder de belanghebbenden heeft de commissie de overtuiging gekregen dat Woonpartners Midden-Holland in goed overleg tegemoet komt aan redelijke wensen van deze partners.
- Daarnaast wordt op beperkte schaal bedrijfsmatig onroerend goed tot 150 m2 verhuurd aan plaatselijke winkeliers en startende ondernemers.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat Woonpartners Midden-Holland er op het gebied van maatschappelijk vastgoed in slaagt om vele partijen te bedienen en tevreden te houden en scoort een ruime voldoende (7).

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland heeft met de gemeente Waddinxveen de afspraak om circa 60 woningen te verkopen in de periode 2013-2017, waarbij het daadwerkelijke tempo hiervan wordt bepaald door de markt. Woonpartners Midden-Holland voldoet aan deze afspraak.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de afspraak dat verkochte woningen minimaal label C hebben.
- Woonpartners Midden-Holland voldoet in de visitatieperiode aan de eigen ambities ten aanzien van verkoop.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op het gebied van verkoop gelijk zijn aan de opgaven (7).

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

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

- Woonpartners Midden-Holland actualiseerde in 2017 het Beleidskader leefbaarheid waaraan zij, in lijn met het activiteitenprogramma, een jaarlijkse uitvoeringsparagraaf toevoegt.
- Woonpartners Midden-Holland ligt op koers in het realiseren van de afspraak dat alle wijken in de Leefbarometer tenminste een voldoende scoren.
- Conform afspraak worden bij vandalisme of vervuiling de bewoners aangesproken. Woonpartners Midden-Holland laat reparaties uitvoeren en zorgt dat er wordt schoongemaakt. Ook groenvoorzieningen rondom de wooncomplexen worden onderhouden, schoongehouden en verbeterd. Bewoners hebben hier een signalerende rol in.

De visitatiecommissie concludeert dat Woonpartners Midden-Holland, binnen de wettelijke grenzen, actief inzet op leefbaarheid en de gemaakte afspraken nakomt en scoort een ruime voldoende (7).

Wijk- en buurtbeheer**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

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

- Woonpartners Midden-Holland heeft conform afspraak in 2017 een convenant gesloten dat de juridische basis vormt voor de aanpak van woonfraude en uitwisseling van informatie (in elk geval uit de Gemeentelijke Basisregistratie Personen) mogelijk maakt. Het convenant heeft tot doel om, in samenwerking met de gemeente Gouda en andere woningcorporaties, te proberen woongerelateerde fraude te voorkomen, onder andere door middel van het uitwisselen van gegevens omtrent vermoede fraude, verhuisgegevens, en persoonsgegevens.
- Conform afspraak zal Woonpartners Midden-Holland bij situaties van illegale bewoning handhaven. Er wordt gezocht naar oplossing voor tijdelijke huisvesting, en de gemeente en Woonpartners Midden-Holland hebben een signalerende functie naar elkaar over illegale activiteiten in en rond de woningen.
- Woonpartners Midden-Holland signaleert verborgen leed en geeft dit door aan de professionals in zorg en welzijn.
- Woonpartners Midden-Holland is medefinancier en aandrager van cases voor buurtbemiddeling, zodat vrijwilligers met professionele ondersteuning hulp kunnen bieden aan huurders die overlast van burens ervaren.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat Woonpartners Midden-Holland actief is in wijk- en buurtbeheer en actief samenwerkt met haar partners en de afspraken met de partners nakomt en scoort een ruime voldoende (7).

Aanpak overlast**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

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

- Woonpartners Midden-Holland voorkomt, volgens afspraak, huisuitzettingen zoveel mogelijk, en biedt een tweede kans aan kwetsbare groepen. Dit gebeurt in samenwerking met zorginstellingen, politie, de sociale dienst, en de Plangroep Schuldhulpverlening.
- Woonpartners Midden-Holland is participant in het convenant 'Voorkomen Huisuitzettingen' 2017-2020: Begeleidingscontracten kunnen aan het huurcontract gekoppeld worden, en op casus-niveau wordt de begeleiding van huurders die een dergelijk contract hebben 3 keer per jaar geëvalueerd.
- Woonpartners Midden-Holland participeert, volgens afspraak, in de gemeente Zuidplas in de ontwikkeling van een Laatste Kans Beleid en een beleid ter voorkoming van huisuitzettingen.

De commissie constateert dat Woonpartners Midden-Holland de werkafspraken rond overlast zorgvuldig nakomt en scoort een ruime voldoende (7)

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

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

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

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Woonpartners Midden-Holland zijn opgenomen in:

- Meerjarenbeleidsplan 2012-2016
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Activiteitenprogramma's 2014, 2015, 2016 en 2017
- Huurbeleidsplan 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018

De visie is als volgt verwoord:

"Woonpartners Midden-Holland heeft zich ontwikkeld tot een maatschappelijke onderneming met een variëteit aan producten en diensten. Maar wat is een maatschappelijke onderneming precies? Het kennisplatform Maatschappelijk Ondernemen definieert maatschappelijk ondernemen als volgt: het agenderen en helpen oplossen van lokaal-maatschappelijke (woon)vraagstukken, met als doel dat mensen prettig wonen en leven in dorpen en wijken. Vanuit de lokaal-maatschappelijke agenda de dialoog aangaan met je klanten en lokale belanghebbenden. Je klanten en partners kennen, weten hoe ze denken en werken, weten wat ze willen en kunnen. Verantwoorden welke beleidskeuzes worden gemaakt, welke maatschappelijke prestaties zijn geleverd en daardoor het vertrouwen en de reputatie verdienen die is gewenst. Als ondernemer het lef hebben om de ruimte te nemen om op effectieve wijze te doen waar de samenleving om vraagt en het meest bij is gediend."

De missie van Woonpartners Midden-Holland is als volgt beschreven:

"Woonpartners Midden-Holland zorgt vraaggericht voor betaalbaar en toekomstbestendig wonen voor mensen die (tijdelijk) niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien. Woonpartners Midden-Holland heeft geen winstoogmerk. Woonpartners Midden-Holland investeert vooral in de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas in huurwoningen en daarmee verbonden overig vastgoed. Woonpartners werkt samen met huurders, gemeenten en maatschappelijke organisaties aan leefbare en toekomstbestendige buurten en wijken."

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Woonpartners Midden-Holland met een 7.

Woonpartners Midden-Holland beschikt over een actueel beleidskader waarin de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties zijn opgenomen en die passen bij de externe opgaven. Hiermee voldoet Woonpartners Midden-Holland aan de eisen voor een 6.

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

- Zowel uit de gesprekken als uit de stukken is de visitatiecommissie gebleken dat Woonpartners Midden-Holland haar ambities daadwerkelijk gebruikt in afwegingen en besluitvorming.
- Het meerjarenbeleid wordt vierjaarlijks geactualiseerd, terwijl jaarlijks activiteitenprogramma's worden opgesteld.
- Woonpartners Midden-Holland maakt in haar beleid en ambities een goede afweging tussen de wensen van de omgeving en de (financiële) mogelijkheden van de corporatie.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woonpartners Midden-Holland heeft anticyclisch beleid gevoerd en in crisistijd veel nieuwbouw gerealiseerd.
- Ondanks de grote bouwspanningen heeft Woonpartners Midden-Holland haar financiële positie op orde weten te houden.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,1 op presteren naar opgaven en ambities.

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

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

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

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

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

4.2 Werkwijze

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

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

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

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Woonpartners Midden-Holland is vooral werkzaam in de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevraagd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekspartners geschetst.

Huurders

De stichting **Huurdersbelangen Regio Hollands Midden (HRHM)** komt op voor de belangen van ongeveer 7.500 huurders van een woning in het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland. Door middel van overleg en advies wil de HRHM de belangen van huurders behartigen en een zo gunstig mogelijk klimaat voor hen creëren. De HRHM ondersteunt waar mogelijk bewonerscommissies en werkt samen met andere huurdersorganisaties in de regio. Er zijn 19 bewonerscommissies uit Gouda aangesloten, 11 uit Waddinxveen, 2 uit Zevenhuizen en één uit Moerkapelle. De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer G. Boevink, voorzitter en de heren A. Janssen en J. Blom, beide lid.

Gemeenten

Gouda is een stad en gemeente met 71.916 inwoners (30 april 2017, bron: CBS) op een grondgebied van 16,92 km². De stad is gelegen in Midden-Holland en in het stedelijk gebied de Randstad, op ruwweg gelijke afstand van Rotterdam, Utrecht en Den Haag. Gouda heeft een regiofunctie binnen het Groene Hart, waar het qua inwoners de grootste stad en de op één na grootste gemeente is. Gouda ligt bij de samenvloeiing van de rivieren de Gouwe en Hollandse IJssel. Mede dankzij de binnenvaart over deze rivieren groeide Gouda in de middeleeuwen uit tot een belangrijke stad. De visitatiecommissie sprak met de heer R. Tetteroo, wethouder.

Zuidplas is een gemeente in de provincie Zuid-Holland en is op 1 januari 2010 ontstaan uit een vrijwillige fusie van de gemeenten Moordrecht, Nieuwerkerk aan den IJssel en Zevenhuizen-Moerkapelle. De gemeente telt 41.571 inwoners (30 april 2017, bron: CBS). De benaming verwijst naar de Zuidplaspolder, een droog gepompte polder die deels tot het grondgebied van de nieuwe gemeente behoort. Het gemeentebestuur is vanaf het ontstaan van Zuidplas te Nieuwerkerk aan den IJssel gevestigd. De visitatiecommissie sprak met de heer J. Hordijk, wethouder.

Waddinxveen is een plaats en gemeente in Zuid-Holland op korte afstand van Gouda. De gemeente heeft 26.901 inwoners (30 april 2017, bron: CBS). Het dijkdorp ontstond in de 13e eeuw als veenontginning op de westoever van de Gouwe. Waddinxveen is vooral bekend vanwege de Waddinxveense hefbrug (1936) over de Gouwe. In het zuiden van de gemeente ligt een deel van de Zuidplaspolder. In het noorden bevindt zich het Gouwebos, een groene buffer tussen Waddinxveen en Boskoop. De visitatiecommissie sprak met de heer K. de Jong, wethouder.

Overige belanghebbenden

- **Zorgpartners Midden-Holland** is een zorgorganisatie die thuiszorg, verpleeghuiszorg, revalidatie en huurwoningen biedt in de regio Gouda. Er werken 3.123 medewerkers en 1.700 vrijwilligers aan de ondersteuning van ongeveer 2.350 cliënten. De visitatiecommissie sprak met: mevrouw B. van Vermaas, directeur vastgoed.
- **Kwadraad** ondersteunt als organisatie voor maatschappelijk werk een uiteenlopende groep mensen in diverse regio's in Zuid-Holland en Utrecht. De visitatiecommissie sprak met mevrouw M. Waagmeester, coördinator buurtbemiddeling.
- **Qua Wonen** is een middelgrote woningcorporatie die werkt in de Krimpenerwaard. De visitatiecommissie sprak met de heer R. van der Broeke, directeur-bestuurder.
- **Mozaïek Wonen** is een middelgrote woningcorporatie in het Groene Hart en werkt met Woonpartners Midden-Holland samen in de gemeente Gouda. De visitatiecommissie sprak met de heer H. Bruckmann, adjunct-directeur.
- **Woonforte** werkt als middelgrote collega-corporatie met Woonpartners Midden-Holland samen in de gemeente Alphen aan de Rijn (Boskoop). De visitatiecommissie sprak met de heer R. Donninger, directeur-bestuurder.

4.4 Belanghebbenden over Woonpartners Midden-Holland

4.4.1 Typering van Woonpartners Midden-Holland

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woonpartners Midden-Holland in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woonpartners Midden-Holland wordt door haar belanghebbenden getypeerd als betrokken, degelijk, zakelijk en professioneel. In de vorige visitatie in 2014 waren betrouwbaar, degelijk en professioneel ook al kernwoorden. Tegelijk geven belanghebbenden nu ook de typering behoudend en slechte communicatie aan Woonpartners Midden-Holland.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Huurders

Met een totaal gemiddelde van 6,5 zijn de huurders tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonpartners Midden-Holland. Doorgaans zijn ze meer tevreden over de (des)investeringen in het woningbezit, de kwaliteit van wijken en buurten (en het woonmaatschappelijk werk). De aanpak van de wijkvernieuwing van de Vogelbuurt (Gouda) wordt daarin expliciet genoemd, net zoals de waardering voor de gerealiseerde (nieuwbouw en renovatie)projecten. Er zijn wel nog buurten waarin de leefbaarheid een aandachtspunt is volgens de bewoners. Minder tevreden (5,8) zijn de huurders over het huisvesten van de primaire doelgroep. Met name komen hier de lange wachttijd en de huurverhoging naar voren als verbeterpunten. De huurverhoging is volgens de HRHM een steeds nijpendere kwestie. Niet alleen de jaarlijkse verhogingen maar ook de hogere huren na renovatie en sloop/nieuwbouw waardoor bewoners niet terug kunnen keren naar hun oude straat of buurt. De HRHM wil bij de prestatieafspraken inzetten op meer goedkopere woningen. Tot slot zijn de huurders redelijk tevreden (6,3) over het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Woonpartners heeft veel aandacht en een aantal initiatieven voor ouderen of mensen met beperkingen. Bij de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer is er doorgaans tevredenheid over de woning, maar worden opmerkingen geplaatst bij de communicatie, interne afstemming en bereikbaarheid voor huurders.

Gemeenten

De drie gemeenten zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Woonpartners Midden-Holland, zoals ook blijkt uit de cijfers die werden gegeven: op alle prestatievelden een 7 tot ruime 7 en voor kwaliteit van wijken en buurten een 8,5. De corporatie pakt haar rol goed op, komt met nieuwe initiatieven, zoals bijvoorbeeld een initiatief van ouders voor gemeenschappelijk wonen van jongeren met een verstandelijke beperking in Zuidplas. Ook de andere gemeenten zien dat Woonpartners Midden-Holland haar verantwoordelijkheid neemt voor het huisvesten van niet alleen de primaire doelgroep, maar ook bijzondere doelgroepen zoals de inzet van de corporatie bij de Zuidrandflat in Gouda. Tegelijk wijzen de gemeenten op een integrale aanpak van dubbele vergrijzing: de woningen kunnen wel aangepast zijn, maar de voorzieningen moeten ook in de wijken blijven. Bij de gemeente Gouda is er veel waardering voor de rol van Woonpartners Midden-Holland in de wijkvernieuwing en nieuwbouw. Tegelijk vragen de gemeenten meer aandacht voor de doelgroepen: starters, middeninkomens en arbeidsmigranten. De gemeente Gouda is blij met het aandeel dat Woonpartners Midden-Holland neemt in het huisvesten van middeninkomens. Op het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten zien de gemeenten dat corporaties een nieuwe rol nemen. Ze benadrukken dat Woonpartners Midden-Holland samen met de gemeenten de aandachtsgebieden in de wijken moet blijven aanpakken. Er is tevredenheid over afgesloten achterpaden, de aanpak van voortuinen. Maar er moet ook aandacht zijn voor woningtoewijzing en spreiding van risicogroepen. De gemeente Gouda waardeert dat Woonpartners Midden-Holland daarin zelf initiatief nam om concentratie van risicogroepen tegen te gaan in de wijkvernieuwing in Gouda Oost, dat verklaart ook de 9 die de gemeente Gouda hier gaf. Het enige onderwerp waarop de gemeenten graag meer voortgang of betere prestaties zien is de verduurzaming van het bestaand woningbezit. Over de toegevoegde prestatie (woonmaatschappelijk werk/achter de voordeur aanpak) hebben de gemeenten geen uitspraak gedaan. De beoordelingen die door de gemeenten Zuidplas en Waddinxveen werden gegeven, wijken niet veel af van elkaar. De gemeente Gouda geeft op bijna alle prestatievelden iets hogere cijfers.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn het meest tevreden over het huisvesten van de primaire (7,3) en bijzondere doelgroepen (7,2) en (des)investeren in vastgoed (7,1). Woonpartners Midden-Holland presteert goed op het gebied van passend toewijzen en het betaalbaar houden van de sociale voorraad. Wel zou de corporatie nog meer aandacht voor de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep mogen hebben en minder moeten kiezen voor vrije sector huur. De overige belanghebbenden zijn allemaal positief over de hoeveelheid gerealiseerde nieuwbouw. De collega corporaties zijn het meest tevreden (8,0) over de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op het gebied van huisvesten van bijzondere doelgroepen. De concepten en projecten die Woonpartners Midden-Holland toevoegt hebben grote maatschappelijke waarde. Ook is er waardering voor de aantallen en kwaliteit van de huisvesting voor ouderen. Maatschappelijke organisaties echter zijn hierover duidelijk wat minder tevreden (6,3) en spreken vooral over een corporatie die wel bereid is mee te denken, maar een stap verder mag zetten in de ontwikkeling van nieuwe concepten. Deze tegenstrijdigheid heeft volgens de visitatiecommissie te maken met de belangen van de betreffende organisaties. Over de kwaliteit van woningen, woningbeheer, wijken en buurten zijn de overige belanghebbenden redelijk tevreden (6,4 en 6,7). Hier worden met name opmerkingen gemaakt bij de duurzaamheid van de woningen, de basiskwaliteit van de woningen is wel voldoende. In de wijken en buurten is het beeld dat Woonpartners Midden-Holland doet wat ze moet doen en zich vooral richt op bepaalde buurten. In de overige wijken is de corporatie minder zichtbaar.

Over de toegevoegde prestatie (woonmaatschappelijk werk/achter de voordeur aanpak) zijn de overige belanghebbenden doorgaans tevreden (6-7) tegelijk geven behoorlijk wat respondenten aan hier geen beeld van te hebben.

Tevredenheid over de relatie en communicatie

Huurders

De communicatie en relatie zijn volgens de huurders verbeterpunten (5,7), hoewel de visitatiecommissie ook vaststelt dat daarover onder de huurders verschillend wordt gedacht. Er worden hoge cijfers gegeven waarbij de corporatie de huurders goed informeert over plannen, voortgang en zich inspant voor een goede relatie. Tegelijk is er bij huurders weinig inzicht in de financiële situatie, is de corporatie volgens hen niet goed toegankelijk en zou er extra ingezet moeten worden op communicatie met huurders. Dat heeft vooral te maken met echt luisteren en nakomen van toezeggingen in het onderhoud en buurt- en wijkbeheer. Het duurt volgens de huurders lang voordat er een reactie komt en "veel zaken worden niet afgemaakt". Daarnaast is digitaliseren van dienstverlening voor niet alle huurders een oplossing.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de communicatie met Woonpartners Midden-Holland (7,3); zij worden goed geïnformeerd. De corporatie komt haar afspraken na en informeert de gemeenten over de voortgang. Er is een verschil in de scores; de gemeente Waddinxveen geeft een 5 en wenst vooral een meer proactieve communicatie naar onder andere de gemeenteraad en samenleving. De gemeente Gouda geeft een 9 en benoemt dat partijen het niet altijd eens zijn, verschillende belangen worden erkend en daarmee wordt constructief omgegaan. De directeur-bestuurder communiceert open, maar is ook heel scherp op de details. De relaties en persoonlijke verhoudingen worden goed genoemd; corporatie en gemeenten nemen elkaar serieus. Woonpartners Midden-Holland weet zich ten opzichte van andere corporaties in de regio positief in de markt te zetten. Ambtenaren van de gemeenten en medewerkers van Woonpartners Midden-Holland weten elkaar goed te vinden en bereiden de bestuurlijke overleggen goed voor. Wel merken de gemeenten op dat zij vooral met de directeur-bestuurder contact hebben. Zij zien wel andere medewerkers, "maar het heeft pas zin als we met de directeur-bestuurder gaan zitten".

Overige belanghebbenden

Woonpartners Midden-Holland werkt samen met drie andere corporaties in de Groene Hart Corporaties. Er zijn prima relaties en de communicatie verloopt goed, zowel op bestuurlijk vlak als tussen de medewerkers. Met Mozaïek Wonen wordt daarnaast ook samengewerkt in de prestatieafspraken in Gouda en Zuidplas. Er is een goede afstemming en informatie-uitwisseling. Ook de nieuwbouwfaserings wordt overlegd en op elkaar afgestemd. Zowel Mozaïek Wonen als Woonpartners Midden-Holland komen daarnaast ook op voor hun eigen belangen. Er heerst een constructieve sfeer in de samenwerking. De collega corporaties beoordelen de relatie en communicatie met een 7,0. De maatschappelijke organisaties zijn met een 6,5 net iets minder tevreden. Zij noemen de korte lijnen met de corporatie een pluspunt, daarvoor moeten de partijen elkaar wel eerst leren kennen. Toch lopen ze ook tegen andere belangen aan en loopt de samenwerking ten aanzien van bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld psychiatrie, psychogeriatrisch) soms moeizaam. In totaal waarderen de overige belanghebbenden de samenwerking en communicatie met een 6,8.

Tevredenheid over de invloed op beleid

Huurders

Uiteindelijk zijn de huurders niet echt tevreden over hun invloed op het beleid van Woonpartners Midden-Holland (5,8). Sinds de samenvoeging van de huurdersverenigingen in 2016 is de invloed toegenomen, ook door de nieuwe woningwet. De invloed krijgt steeds meer body. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat de corporatie wel nog af en toe zijn eigen gang gaat. De HRHM wil nog beter in de positie komen om tegengas te geven, aldus het bestuur, en zichzelf verder professionaliseren. De beschikbare tijd staat echter op gespannen voet met deze ambitie.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over het proces van de prestatieafspraken en de invloed die zij daarin hebben op het beleid van de corporatie (7,7). De corporatie heeft in de prestatieafspraken van Zuidplas behoorlijke invloed uitgeoefend. Ook de gemeente Gouda noemt de corporatie invloedrijk en een lastige onderhandelaar die staat voor de zaak. De consensus wordt telkens wel benadrukt. Alle drie de gemeenten zijn het erover eens dat de biedingen van de corporatie richting de gemeenten vooral een bureaucratisch en cijfermatig verhaal zijn.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Woonpartners Midden-Holland met een 6,9. De verschillen tussen de collega corporaties en maatschappelijke organisaties zijn relatief klein. De geraadpleegde belanghebbenden hebben bijna allemaal rechtstreeks contact met de directeur-bestuurder, wat volgens hen van belang is om bij Woonpartners Midden-Holland invloed op het beleid te hebben. Wel merken de overige belanghebbenden op dat Woonpartners Midden-Holland soms star is. Alles lijkt zijn eigen tempo te hebben: “het moet gaan zoals afgesproken”. In de samenwerking mag daarin meer flexibiliteit getoond worden, zowel naar de collega corporaties als maatschappelijke organisaties.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Woonpartners Midden-Holland beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de HRHM. Daarnaast hebben individuele huurders die onderdeel uitmaken van enkele bewonerscommissies en andere huurders via een voor Woonpartners Midden-Holland ontwikkelde app hun oordelen doorgegeven. Deze beoordelingen zijn in de 2^e kolom weergegeven. De oordelen zijn behoorlijk eensluidend. Alleen voor het (des)investeren in vastgoed zijn de verschillen groot, mogelijk omdat de georganiseerde huurders een beter zicht hebben op deze prestaties in verhouding tot de prestatieafspraken en daardoor een hogere waardering geven.

	Prestatievelden	HRHM	Individuele huurders	Gemiddeld
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N = 3</i>	<i>N = 15</i>	<i>N = 18</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroepen	6,3	5,3	5,8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,3	6,3	6,3
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,5	6,7	6,6
	4. (des)investeren vastgoed	7,7	5,9	6,8
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,3	6,9	7,1
	6. overige / andere prestaties	-	-	-
	Gemiddelde	6,8	6,2	6,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,7	5,6	5,7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,0	5,5	5,8

In de tweede tabel is een uitsplitsing gemaakt van de categorie overige belanghebbenden (niet zijnde gemeente en de huurders). Dit betreft zorgpartijen, collega corporaties en overige belanghebbenden. De verschillen uit deze tabel zijn reeds besproken.

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

In het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland is sprake van drie gemeenten, de beoordelingen van de drie gemeenten zijn in onderstaande tabel opgenomen en reeds toegelicht.

	Prestatievelden	Gemeente Gouda	Gemeente Waddinxveen	Gemeente Zuidplas	Gemiddeld
De tevredenheid over de maatschappelijke	1. huisvesting primaire doelgroep	8,0	7,0	7,0	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	8,0	7,0	7,0	7,3
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	7,0	7,0	7,0
	4. (des)investeren vastgoed	8,0	7,0	7,5	7,5
	5. kwaliteit wijken en buurten	9,0	-	8,0	8,5
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	gemiddelde	8,0	7,0	7,3	7,4
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		9,0	5,0	8,0	7,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		8,0	7,0	8,0	7,7

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven.

	Prestatievelden	huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N =18</i>	<i>N =4</i>	<i>N =7</i>	<i>N =29</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	5,8	7,3	7,3	6,8
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	6,3	7,3	7,2	6,9
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,6	7,0	6,4	6,7
	4. (des)investeren vastgoed	6,8	7,5	7,1	7,1
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,1	8,5	6,7	7,4
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Totaal	6,5	7,4	6,9	6,9
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,7	7,3	6,8	6,6
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,8	7,7	6,9	6,8

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

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- Meer professionalisering bij HRHM
- Vooral blijven doen wat ze doen
- Nadenken over opvolging directeur-bestuurder
- Meer gunnen aan collega corporatie Mozaïek
- Zet in op lange termijn flexibele inzetbaarheid van de woningen
- Meer aandacht voor goedkope woningen voor starters, middel-dure huurwoningen en huisvesting van arbeidsmigranten
- Proactief communiceren naar gemeente(raad) en samenleving
- Stakeholders betrekken bij de strategische visieontwikkeling

Huurders

- Meer informatie-uitwisseling rond financiën en investeringen
- Echt luisteren en doen
- Extra inzet om communicatie met huurders te verbeteren
- Toegankelijkheid vergroten
- Meer overleg ter voorbereiding van beleidsontwikkelingen
- Toezeggingen nakomen
- Streven naar tevreden klanten
- Meer (goedkope) sociale huurwoningen realiseren
- Interne organisatie optimaliseren, betrokken medewerkers
- Communicatie verbeteren

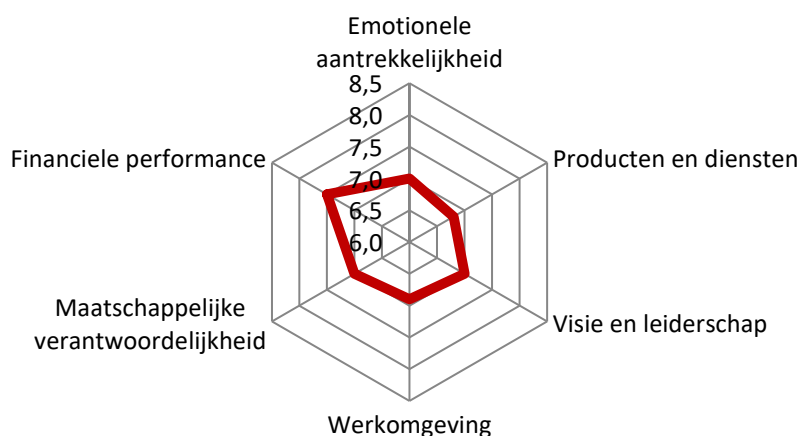
Overige belanghebbenden

- Nog meer samenwerken c.q. gezamenlijke initiatieven
- Meer gaan voor collectieve belangen; elkaar wat meer gunnen
- Actieve betrokkenheid bij onze organisatie
- Betere samenwerkingsafspraken
- Uitbreiden capaciteit/aantal medewerkers: ervaring is nu dat Woonpartners Midden-Holland niet aan alles toekomt
- Meer wederzijds begrip
- In eerdere fase met elkaar om tafel om wensen duidelijk te maken
- Vernieuwend denken bij ontwikkeling woonconcepten
- Buurtbemiddeling meer betrekken bij ontwikkeling beleid rondom woonoverlast

4.5 Woonpartners Midden-Holland's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met divers belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woonpartners Midden-Holland. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woonpartners Midden-Holland scoort een 7,0 voor haar reputatie. Dat is een goed cijfer. De financiële performance scoort duidelijk hoger dan dit gemiddelde (7,5). De belanghebbenden waarderen dat Woonpartners Midden-Holland haar financiën op orde heeft (7,4) en zijn van mening dat Woonpartners Midden-Holland op dit vlak beter presteert dan collega's (8,2). Lager dan gemiddeld scoren de innovativiteit (6,4) van Woonpartners Midden-Holland en bewondering en respect (6,6) dat belanghebbenden voor de corporatie hebben. Op de overige onderdelen van de reputatie scoort de corporatie gelijkmatig, zoals in onderstaand plaatje is te zien:



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

4.6 Waardering van het tripartite overleg

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

In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,8. Het hoogst scoort de samenwerking buiten het overleg om: partners weten elkaar dan ook goed te vinden (7,7). Het laagst scoort het nemen van de regie door de overheid (6,0) en het ter beschikking stellen van extra middelen zoals subsidie om vraagstukken op te lossen (6,0). Op de overige onderwerpen lopen de scores slechts beperkt uiteen. In de bijlagen is meer detailinformatie opgenomen.

Het overleg om de prestatieafspraken tot stand te brengen kan nog beter volgens de belanghebbenden. Zo is er in niet alle gemeenten een gezamenlijke voorbereiding en sprake van voldoende draagvlak bij alle partners en kan ook de bestuurskracht van de deelnemers worden verbeterd. De overleggen zijn te incidenteel om de samenwerking echt verder te ontwikkelen. Als verbeterpunten voor het tripartite overleg worden genoemd: vertrouwen verbeteren, interne processen voor afstemming verbeteren, transparantie en eensluidende besluitvorming.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunt

- Woonpartners Midden-Holland beschikt over een op maat gemaakte applicatie - de Opp App - om met huurders te communiceren. Tijdens de visitatie werd daarvan gebruik gemaakt om individuele leden van bewonerscommissies naar hun oordeel te vragen. De Opp App is een instrument dat rijke informatie op kan leveren die op verschillende plaatsen in de bedrijfsvoering van Woonpartners Midden-Holland benut kan worden.

Verwonderpunt

- De lage respons op de enquête ondanks de inspanningen van visitatiecommissie en corporatie en de lage opkomst in het gesprek met de overige belanghebbenden.

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennepe BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

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

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Begin 2012 deed het Vestia-debacle zich voor, gevolgd door een saneringsheffing. In 2013 werd de verhuurderheffing geïntroduceerd. In de periode 2012-2014 heeft de Parlementaire Enquête Woningcorporaties haar onderzoek uitgevoerd en daarover gerapporteerd. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het Toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds 2015 de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB). De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een extreme regeldruk voor de gehele corporatiesector.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Woonpartners Midden-Holland haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, het managementteam en leden van de raad van commissarissen en kennisgenomen van de beschikbare cijfers van het CFV (later Autoriteit woningcorporaties) en het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC) en Corporatie In Perspectief (CIP).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. En uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV/Aw komen geen bijzonderheden, zoals interventies, naar voren.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen. Deze financiële ratio's voldoen overigens aan de normen van Aw/WSW, gebaseerd op marktwaarde. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	46%	50%	50%	50%
Buffer (norm >0) in %	30%	33%	30%	30%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,3	2,4	2,9	2,6
Loan to value (norm WSW < 75) in %	52%	50%	62%	69%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	1,7	1,6	1,7	1,8

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

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

- De kracht van de financiële ratio's gedurende de visitatieperiode, ondanks de regeldruk en de extra heffingen, met in de beginjaren een laag vreemd vermogen.
- In de jaarlijks bijgewerkte meerjarenplannen worden de financiële ratio's doorgerekend voor een periode van 5 jaar, met drie varianten en vier scenario's voor nieuwbouw/verkoop, de marktontwikkeling en de digitalisering.
- In de meerjarenplannen worden de kasstromen geprognoseerd voor een periode van tien jaar. Met daarnaast prognoses voor de korte en langere termijn.
- In de tertiaal en later kwartaalrapportages worden de operationele risico's geïnventariseerd, met afbreukrisico en beheersmaatregelen. Vanaf 2017 worden jaarlijks acht prioriteiten benoemd voor de beheersing van de risico's, met voor elke prioriteit een risico-eigenaar. In zogenaamde strategiekaarten wordt de interactie tussen de verschillen risico's zichtbaar gemaakt.

5.4 Doelmatigheid

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties. In de Aedes Benchmark behoort Woonpartners Midden-Holland tot de koplopers met een vrijwel constante A-score in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen, dat de bedrijfslasten onder het gemiddelde liggen van de referentiecorporaties.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Woonpartners Midden-Holland scoort op de verschillende kengetallen.

Het betreft in de eerste rijen de netto bedrijfslasten, inclusief niet-beïnvloedbare lasten, zoals heffingen en zijn ontleend aan de toezicht- en oordeelsbrieven. De CFV/Aw hebben een signaleringsgrens voor deze lasten ingesteld op € 1.600/vhe voor de jaren 2014 en 2015 en € 1.500/vhe voor de jaren 2016 en 2017. De referentiegroep is de gehele sector.

De Aedes Benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Dit zijn opgeschoonde cijfers, die ten doel hebben de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. Mede daarom wordt door de visitatiecommissie bij de bedrijfslasten primair gebruik gemaakt van de Aedes Benchmark en de CIP.

Met ingang van 2015 worden de personeelskosten/fte niet meer weergegeven. Daarom is gebruik gemaakt van de beschikbare personeelslasten/vhe in de jaren 2014 en 2015. Woonpartners Midden-Holland scoort hier rond het gemiddelde. Voor de vhe/fte scoort Woonpartners Midden-Holland relatief slecht: minder vhe per fte. De referentiegroep is Rf05 (gemiddeld profiel) en M (5.000 – 10.000 VHE).

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten in €/vhe	€1.199	€1.239	€1.322	€1.280
Referentiegroep sector	€1.329	€1.195	€1.278	€1.232
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€817	€744	€818	n.b.
Ontwikkeling/jaar	-€29	-€70	+€74	
Referentie corporaties	A	A	B	
Vhe/fte	83	88	n.b.	n.b.
Referentie corporaties	106	109		
Personeelslasten in €/vhe	€395	€401	€338	n.b.
Referentie corporaties	€408	€380	€343	

Bron: oordeelsbrief 2016, benchmark Aedes 2014, 2015 en 2016, CIP 2014 en 2015

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

- Woonpartners Midden-Holland onderkent het belang van de operationele kasstroom, die sterk wordt beïnvloed door de bedrijfslasten. En deze door de efficiëntie van de interne bedrijfsprocessen. Daarom wordt actief gestuurd op de bedrijfslasten en de risico's daarin. Onder meer door een programma voor procesverbetering, lean werken en een betere kostenstructuur.
- De vrijwel constante koploperspositie in de Aedes Benchmark als resultaat van de sturing.
- Woonpartners Midden-Holland scoort rond het gemiddelde voor de personeelslasten per vhe dus daarmee niet beter of slechter dan andere corporaties. Wel heeft Woonpartners Midden-Holland minder vhe per fte dan andere corporaties, hetgeen de score heeft beperkt tot één pluspunt. De grote nieuwbouwproductie vergde extra inzet, in tegenstelling tot veel andere corporaties die een bouwstop afkondigden.

5.5 Vermogensinzet

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

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de jaarverslagen, de meerjarenplannen en de tertiaal-/kwartaalrapportages.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een buffer naar voren van circa 30%, hetgeen een forse veiligheidsmarge genoemd kan worden voor het eigen vermogen in deze turbulente periode voor de corporatiesector.

Aanvullend is onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2016 en 2017, weer gegeven. De IBW bestaat uit drie componenten: de investering nieuwbouw huur, de investering woningverbetering en de uitgave huurmatiging. Deze componenten geven indicatief de extra bestedingsruimte aan ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2020.

IBW Woonpartners in € mln., in de gemeenten Waddinxveen, Gouda en Zuidplas		
	2016-2020	2017-2021
nieuwbouw	€10	€10
verbetering	€ 8	€ 5
huurmatiging	€ 0,4	€ 0,1

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2016 en 2017

Deze lage waarden ontkrachten het beeld, dat Woonpartners Midden-Holland met haar 7.500 vhe, het vermogen niet maximaal inzet voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties: de extra te realiseren investerings- en/of huurruimte is gering. Woonpartners Midden-Holland heeft immers een omvangrijke transformatie- en nieuwbouwopgave.

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

- De geringe ruimte in de IBW 2016 en 2017 voor extra investeringen, zonder dat de financiële normen van Aw en WSW in het gedrang komen.
- De consequente en actieve wijze waarop Woonpartners Midden-Holland ontwikkelt en stuurt om een maximale bijdrage te leveren aan de vraag naar sociale huurwoningen.
- De gestructureerde en actieve wijze, waarop Woonpartners Midden-Holland haar algemene beleidskader formuleert in haar ondernemingsplannen 2012-2016 en 2017-2021. En deze in de jaarlijkse meerjarenplannen systematisch evalueert en uitwerkt voor een periode van 10 jaar.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunt

- De sterke financiële ratio's met vooral in de beginjaren een lage schuldpositie.

Verwonderpunt

- Woonpartners Midden-Holland houdt goed zicht op (afwijkingen in) haar vermogensontwikkeling. Toch presenteert zij dit beperkt in bijvoorbeeld een samenvatting in de tertiaal- en kwartaalrapportages.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

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

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

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

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

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

6.2 Relevante ontwikkelingen

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

6.3 Besturing

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

6.3.1 Plan

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

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren.

Woonpartners Midden-Holland werkt consistent met een meerjarenbeleidsplan, eerst voor de jaren 2012 – 2016, later voor de jaren 2017 – 2021. Beide plannen kwamen tot stand met vooraf een koersnotitie, steunden op de actieve input van belanghebbenden en klanten en verwerking van de resultaten van intensieve dialogen binnen de organisatie. Analyse van, en reflectie op, externe ontwikkelingen krijgen een plaats. Bij de keuzes krijgt de portefeuillestrategie primair aandacht, vervolgens speerpunten in dienstverlening en bedrijfsvoering. Scenarioanalyse geeft bij uitstek basis voor financiële toetsing en planning. Woonpartners Midden-Holland toont zich sterk in 'eerst denken dan doen'.

Het meerjarenplan als document geeft een helder zicht in het totstandkomingsproces en is mooi vormgegeven. Het enthousiasme waarmee betrokkenen aan de plannen werkten en de drive om de uitdagingen aan te pakken 'stralen er van af'. De visitatiecommissie is onder de indruk van de interactieve wijze waarmee het meerjarenbeleidsplan voor 2017 – 2021 tot stand kwam. Huurders, gemeenten, maatschappelijke organisaties en leveranciers hebben in vier levendige bijeenkomsten

gewenste accenten aangebracht en suggesties geleverd om de dienstverlening te verbeteren. Enkele onderwerpen zijn in aparte themabijeenkomsten met de belanghebbenden verder uitgewerkt. Woonpartners Midden-Holland ontving bovendien veel reacties via Facebook, Twitter en LinkedIn. De input is waar mogelijk verwerkt in het plan.

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

- De degelijke wijze waarop Woonpartners Midden-Holland zelfstandig tot doorwrochte bevindingen en een duidelijke en eigentijdse visie en koers komt. In de gesprekken en in de documenten toont Woonpartners Midden-Holland een consequente aanpak van eerst denken en dan doen.
- De interactieve wijze waarop het meerjarenbeleidsplan voor 2017 – 2021 tot stand kwam.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Binnen het meerjarenbeleidsplan vertaalt Woonpartners Midden-Holland haar visie in globaal geformuleerde strategische doelen. Deze strategische doelen zijn nog beperkt smart geformuleerd. Concretisering volgt bij de jaarplanning.

Jaarlijks herijkt Woonpartners Midden-Holland de strategische doelen en concretiseert deze naar tactische doelen, globale normen en operationele activiteiten in een activiteitenprogramma, inclusief uitwerking per organisatieonderdeel. De financiële randvoorwaarden liggen vast in de financiële meerjarenplanning en in de jaarbegroting. Hieraan gekoppeld actualiseert Woonpartners Midden-Holland jaarlijks het huurbeleid. Te bereiken doelen zijn voornamelijk op procesniveau geformuleerd. Formulering op resultaat- c.q. prestatieniveau volgt later in de periodieke rapportage.

In de kwartaal- / tertiaalrapportages werkt Woonpartners Midden-Holland de activiteiten en normen verder naar kritische prestatie indicatoren en toets in hoeverre de prestaties voldoen. (Pas) hier treft de visitatiecommissie de doelen op resultaat- c.q. prestatieniveau aan.

De visitatiecommissie treft uiteindelijk een consistente werkwijze aan. Woonpartners Midden-Holland koppelt, bekeken over alle stappen in het werkproces heen, nadrukkelijk de strategische doelen aan tactische doelen en deze weer aan succesbepalende factoren met genormeerde kpi's en risico-indicatoren inclusief beheersmaatregelen. Zij verbindt deze ook nog eens aan de afdelingen c.q. verantwoordelijke functionarissen.

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

- De consistentie waarmee Woonpartners Midden-Holland in het activiteitenprogramma en de kwartaal-/ tertiaalrapportages de strategische doelen koppelt aan tactische doelen, succesbepalende factoren met genormeerde kpi's en risico-indicatoren inclusief beheersmaatregelen; en dit ook nog eens verbindt aan de afdelingen c.q. verantwoordelijke functionarissen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	7
Oordeel	7,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de minimale eis voor een 6: zij beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen.

In 2014 hanteert Woonpartners Midden-Holland kwartaalrapportages en vanaf 2015 tertiaalrapportages. Het betreft uitgebreide en concrete rapportages op alle terreinen. Vanzelfsprekend hanteert zij ook jaarverslagen.

Naast de interne rapportages maakt Woonpartners Midden-Holland pro-actief gebruik van externe rapportages zoals de managementletters en verslagen van de accountant, de oordeelsbrieven van de Aw, de toezichtbrieven van de CFV, het verslag van de Governance inspectie door de Aw.

Naar de mening van de visitatiecommissie zijn deze rapportages volledig. De visitatiecommissie waardeert hoe Woonpartners Midden-Holland in de periodieke rapportages naast de behaalde prestaties ook de ontwikkelingen presenteert die zij proactief signaleert in de externe omgeving en in de risicopositie. Hiermee houdt zij constant zicht op de context waarbinnen prestaties tot stand komen. De rapportages mogen echter, met het oog op transparantie, beknopter geformuleerd worden.

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

- In de periodieke rapportages presenteert Woonpartners Midden-Holland naast de behaalde prestaties ook de ontwikkelingen die zij proactief signaleert in de externe omgeving en in de risicopositie; zij houdt constant zicht op de context waarbinnen prestaties tot stand komen.
- In de periodieke rapportages kijkt de corporatie niet alleen terug, zij kijkt ook vooruit en stelt actief en nauwkeurig met de op dat moment beschikbare kennis, een prognose op in hoeverre in de toekomst doelen gehaald zullen worden.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Met de meerjarenbeleidsplannen, jaarlijkse activiteitenprogramma's en begrotingen, de kwartaal- / tertiaalrapportages, en kritische behandeling hiervan door medewerkers, management, bestuur en raad van commissarissen houdt Woonpartners Midden-Holland de voortgang in het bereiken van gestelde doelen nauwkeurig in de gaten. Uit de notulen van raad van commissarissen blijkt dat deze bij de bespreking van de kwartaal- / tertiaalrapportages en de jaarverslagen consequent en kritisch stil staat bij voorkomende afwijkingen.

Door de degelijke wijze van visie- en koersvorming, de vertaling naar doelen en het checken van voortgang in het bereiken van doelen toont Woonpartners Midden-Holland een grote mate van control. In de gesprekken formuleert zij dit als 'Wij van Woonpartners doen geen dingen die we niet snappen, we doen geen gekke dingen'. Bijsturing blijkt in de praktijk niet vaak nodig.

Voorbeelden van bijsturing waarbij acties ingezet worden om doelen te bereiken:

- Woonpartners Midden-Holland ziet bij haar oriëntatie op de Woningwet regels die het werkdomein beperken en voorschriften over hoe corporaties moeten overleggen met belanghebbenden en hoe ze verantwoording afleggen. Woonpartners neemt relatief snel en proactief maatregelen om doelen en werkpactijk in lijn te brengen met de regels en voorschriften.
- Woonpartners Midden-Holland ontdekt dat, na een periode van stagnatie, er nog veel te weinig gebouwd wordt om te voorzien in de groeiende vraag naar woningen in de Randstad.
- De tevredenheid van huurders blijft, zoals onder meer blijkt uit de KWH-metingen, achter op het ambitieniveau. Woonpartners Midden-Holland zoekt eerst oplossing in het op orde krijgen van de personele inzet met het aanpakken van ziekteverzuim en verbeteringen in het werkproces. Dit met nog beperkt resultaat. Vervolgens werkt zij aan digitalisering van het werkproces met online toepassingen. Echt greep op deze afwijking heeft Woonpartners Midden-Holland nog niet. Het op basis van afwijkingen bijstellen van doelen trof de visitatiecommissie weinig aan.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de onderstaande volgende overweging.

- Door de degelijke wijze van werken ontmoet Woonpartners Midden-Holland relatief weinig afwijkingen. De corporatie toont over het algemeen 'in control'. Daar waar er toch afwijkingen zijn (zie voorbeelden hier boven) reageert zij gedoseerd, en daar waar aan de orde in overleg met betrokken belanghebbenden.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,5:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	8
act	7
Oordeel	7,5

6.4 Intern toezicht

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

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

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

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

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Woonpartners beschikt over een, eind 2016 geactualiseerd, Reglement Raad van Commissarissen. Binnen dit kader hanteert Woonpartners Midden-Holland een profielschets voor de leden van de raad. In deze schets besteedt zij aandacht aan doel en kerntaken voor een regulier lid, voor de leden van de audit- en remuneratiecommissie en voor de voorzitter. Ook bevat de schets functie eisen en competenties voor de leden. Eind 2017 actualiseerde de raad deze profielschets.

In haar reglement regelt de raad nadrukkelijk in haar samenstelling de juiste kennis en ervaring in huis moet zijn, zoals die in de volkshuisvesting, financiële kennis en ervaring, deskundigheid op het gebied van HR, bestuurlijke ervaring bij naar omvang gelijkwaardige of grote organisaties, relevante vastgoedexpertise en juridische kennis.

In 2014 traden twee leden af en drie nieuwe leden aan in de raad. In 2015 trad één lid af. Tussen half 2014 en half 2015 opereerde de raad met zes leden in plaats van de reguliere vijf leden. Woonpartners Midden-Holland verwierf de nieuwe leden via een openbare procedure. In 2017 vond herbenoeming van twee leden plaats. Hiermee is in de periode half 2014 tot en met 2017 sprake van een stabiele samenstelling van de raad.

In alle jaarverslagen van Woonpartners Midden-Holland presenteert de raad de deskundigheid bevorderende activiteiten. Vanaf 2015 presenteert zij ook het hiermee behaalde aantal PE-punten. Alle leden voldoen ruimschoots aan de minimumeis die hierin geldt.

In de visitatieperiode krijgt het rooster van aftreden van de raad aandacht. De dreiging van drie mutaties binnen één jaar was aanwezig. De voorzitter stelt zich, om persoonlijke redenen, niet open voor herbenoeming. Ten tijde van de visitatie liep de procedure nog; per 1 juli 2018 is een nieuwe voorzitter benoemd. Op basis van de huidige samenstelling verwacht de raad zowel in 2021 als in 2022 ieder jaar twee nieuwe leden te moeten werven. Zij bezint zich nog op een eventuele noodzaak tot aanpassing van het rooster van aftreden.

De visitatiecommissie geeft een pluspunt op basis van de onderstaande overweging:

- Uit het gesprek met de raad blijkt dat de raad een hecht team is met onderling veiligheid waarin diversiteit in expertise en houding op een schijnbaar vanzelfsprekende wijze tot uiting komen.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Woonpartners Midden-Holland aan de minimale eisen voor een 6.

Uit zowel het gesprek met de raad als de reglementen, vergaderverslagen, jaarverslagen en verslagen van de zelfevaluaties blijkt duidelijk dat de raad zich bewust is van haar rollen.

Toezichthouder

De rol van toezichthouder vult de raad onder meer in met het vaststellen van een toezichtkader, daadwerkelijk hanteren hiervan, nemen van de nodige besluiten. De raad hanteert het toezichtkader meer impliciet dan expliciet. De raad kijkt kritisch naar de vorm en inhoud van informatie die zij uit de organisatie ontvangt. In de ogen van (een deel van) de raad kan deze informatie meer compact aangeboden worden. In het gesprek met de raad blijkt dat de leden van raad zelfstandig en als groep contact houden met interne en externe belanghebbenden. Contacten vinden voor een deel plaats binnen het kader van de 360° beoordeling van de directeur-bestuurder.

Werkgever

In de rol van de raad als werkgever speelt de 360° beoordeling een centrale rol. De raad past deze methodiek jaarlijks en consistent toe. Vooraf stelt de raad een beoordelingskader vast. De directeur-bestuurder stelt een zelfevaluatie op. De remuneratiecommissie spreekt met leden van het management, een delegatie uit de OR, alle functionele portefeuillehouders volkshuisvesting van de betrokken gemeenten en een selectie van bestuurders van samenwerkingspartners, sinds 2015 ook met een delegatie van de huurderskoepel. De beoordelingsverslagen zijn duidelijk, zowel in de waardering voor het functioneren van de directeur-bestuurder als in diens ontwikkelpunten.

Klankbord

Binnen de vergadering van de raad vervult zij, zowel als geheel als vanuit de individuele leden, nadrukkelijk en zichtbaar als klankbord. Buiten de vergadering richt de raad zich bij klankbordgesprekken in eerste instantie tot de directeur-bestuurder.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de onderstaande overweging:

- De degelijke en consistente wijze waarop de raad de 360° beoordelingsmethodiek van de directeur-bestuurder uitvoert.

Zelfreflectie**De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.**

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

Per 1 juli 2014 zijn drie nieuwe leden binnen de raad aangesteld. In 2014 paste de raad de vorm en inhoud van de zelfevaluatie aan de situatie aan. Naast terugkijken kijkt zij vooral vooruit. In de septembervergadering maakt de raad in de nieuwe samenstelling kennis met elkaar, praat elkaar bij in do's en don 't's, stelt het inwerkprogramma op en formeert de commissies.

In de jaren 2015 tot en met 2017 vond een volledige zelfevaluatie van de raad plaats, steeds in de vorm van 'een heidag' met een externe begeleider. Van de zelfevaluatie in 2015 is een uitgebreid verslag van de externe begeleider beschikbaar. Van die in 2016 zijn korte aantekeningen van aandachtspunten door de externe begeleider beschikbaar. Van die in 2017 is een afsprakenoverzicht van de voorzitter van de raad beschikbaar.

In de formele zelfevaluaties evalueert de raad haar functioneren en stelt zij verbeteractiviteiten en nieuwe prioriteiten vast. De evaluatie van het individuele functioneren van de raadsleden en de onderlinge dynamiek geschiedt tweemaal per jaar in een 'benen-op-tafel' sessie. Deze sessies vinden roulerend plaats bij de raadsleden thuis.

Bij de evaluaties krijgen onder meer aandacht:

- de passende rol van de raad bij strategievorming
- het onderscheid in rollen tussen de directeur-bestuurder en de raad en hierbij de rolvastheid
- de wenselijkheid van vooroverleg zonder aanwezigheid van de directeur-bestuurder
- de mate waarin de raad opgewassen is tegen de kracht van de directeur bestuurder
- de vorm en inhoud van afstemming tussen de raad en huurdersorganisaties, OR en management.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de onderstaande overweging:

- De intensieve wijze waarop de raad het individuele functioneren van de raadsleden en de onderlinge dynamiek bespreekt in een open sfeer bij een van de leden thuis.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,0:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	7
zelfreflectie	7
Oordeel	7,0

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven.

In het Reglement raad van commissarissen is naast het toezichtskader ook het toetsingskader voor de raad benoemd. Elke jaar benoemt de raad, ook in haar jaarverslag, expliciet met welk toetsingskader zij werkte. Uit de formuleringen blijkt dat de raad het onderscheid tussen toezichtkader en toetsingskader niet altijd conform gebruikelijke definities hanteert.

In de praktijk hanteert Woonpartners Midden Holland naast de gebruikelijke meerjarenplannen en -begrotingen, jaarplannen en -begrotingen en periodieke rapportages óók de prestatieafspraken met gemeenten en de meerjarenafspraken met de huurdersorganisaties als toezichtkader. In 2016 herijkt de raad dit kader en werkt vanaf 2017 met de herijkte versie.

Uit de documenten van, en gesprekken met, de raad van commissarissen wordt voor de visitatiecommissie enerzijds duidelijk dat de raad nadrukkelijk en actief toetst. Anderzijds constateert de visitatiecommissie dat deze toetsing meer impliciet dan expliciet geschiedt. Het toetsingskader en de hierin opgenomen doelen en normen staan wel degelijk op het netvlies, de documenten zijn niet constant 'bij de hand'.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de onderstaande overweging:

- De mate waarin de raad binnen de werkpraktijk de (voortgang in) het behalen doelen en resultaten aandacht geeft c.q. 'er boven op zit'.

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners Midden-Holland leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Woonpartners Midden-Holland aan de vereisten voor een 6.

Woonpartners Midden-Holland paste indertijd de Governancecode 2011 toe. Sinds de invoering van de Governancecode 2015 past zij deze toe. Woonpartners toetst expliciet haar werkpraktijk aan de Governancecode 2015. De nieuwe Governancecode is actief besproken door bestuur en raad van commissarissen van Woonpartners Midden- Holland op 23 september 2015. Uit de documenten en gesprekken blijkt voor de visitatiecommissie dat het bestuur en de raad van commissarissen zich goed bewust zijn van hun respectievelijke verantwoordelijkheden en voorbeeldfunctie; zij onderschrijven actief de 5 principes en handelen conform daarin genoemde uitgangspunten. De 5 principes zijn in de eigen Governancecode van Woonpartners Midden-Holland uitgewerkt in bepalingen. Er zijn geen bepalingen waarvan zij afwijkt of waarvan zij het 'pas toe of leg uit' principe gebruikt.

In de gesprekken met het bestuur en de raad van commissarissen treft de visitatiecommissie in de geest nadrukkelijk de onderkenning van het belang van good-governance aan. Het gaat de raad hierbij meer om de geest dan om de letter.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de onderstaande overweging:

- De volledigheid en degelijkheid waarmee Woonpartners Midden-Holland de governance-verplichtingen 'naar de geest' vorm geeft.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,0:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7
toetsingskader	7
governancecode	7
Oordeel	7,0

6.5 Externe legitimering en verantwoording

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

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woonpartners Midden-Holland voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

Woonpartners Midden-Holland onderhoudt intensief contact met haar belanghebbenden om de belangen van huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk te kunnen behartigen. Het gaat dan onder meer om overleg met lokale overheden, de huurdersorganisaties, bewonerscommissies en maatschappelijke organisaties.

Externe legitimatie staat scherp op het netvlies bij Woonpartners Midden-Holland. De visie is vastgelegd in het meerjarenbeleidsplan, belanghebbenden zijn intensief betrokken bij de totstandkoming. In de jaarverslagen is vastgelegd wie dat jaar de belangrijkste belanghebbenden waren. Binnen de 360° beoordelingsmethodiek spreekt de raad van commissarissen met belanghebbenden. In het beoordelingsgesprek dat de raad houdt met de bestuurder komt de relatie met deze belanghebbenden aan de orde. In het jaarverslag is opgenomen met welke partijen afstemming plaats vond. Uit de gesprekken maakt de visitatiecommissie op hoe serieus ieder deze werkwijze neemt.

Tot en met 2015 functioneerden de Huurdersbelangenorganisatie Waddinxveen Zevenhuizen-Moerkapelle (HWZM) en Huurdersvereniging Woonbelang Hollands Midden (HWHM) als overlegpartners. Vanaf 2016 is de stichting Huurdersbelangen Regio Midden Holland (HRHM) de koepel. In de visitatieperiode evolueerde de vorm en inhoud van de samenspraak en samenwerking tussen de raad en de huurdersorganisaties. Ondanks inspanningen over en weer voelen de huurders en de huurdersvertegenwoordiging zich niet altijd en op alle fronten volledig gehoord door Woonpartners Midden-Holland.

In het bijzonder valt het de visitatiecommissie op dat de nieuwjaarsbijeenkomst van Woonpartners Midden-Holland een lokaal fenomeen geworden is. Dit is 'de enige plaats' waar betrokkenen uit de meest uiteenlopende organisaties en achtergronden elkaar massaal treffen bij de start van het nieuwe jaar. Woonpartners Midden-Holland neemt hierbij de gelegenheid, in een toespraak door de bestuurder, zichzelf en haar plannen op de kaart te zetten en uitwisseling van inzichten te faciliteren.

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

- Woonpartners Midden-Holland onderhoudt intensief contact met haar belanghebbenden om de belangen van huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk te kunnen behartigen. Woonpartners Midden-Holland is alert op wat er gebeurt in haar regionale externe omgeving.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

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

Onder meer via de website heeft Woonpartners Midden-Holland een breed scala aan relevante documenten openbaar gemaakt. Het betreft onder meer het meerjarenbeleidsplan, het huurbeleidsplan, de onderliggende scenario's, de jaarlijkse activiteitenprogramma's en jaarverslagen enzovoorts.

In het bijzonder valt de visitatiecommissie op hoe Woonpartners Midden-Holland met haar acties op Opp-App, Facebook, Twitter en LinkedIn veel en zichtbare reacties bij huurders en andere belanghebbenden teweeg brengt.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de onderstaande overweging.

De eigentijdse wijze waarop Woonpartners Midden-Holland de openbare verantwoording vorm geeft.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,0:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	7
openbare verantwoording	7
Oordeel	7

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Eerst denken, dan doen! Woonpartners laat zich kennen als een corporatie met een eigentijdse, consistente, degelijke en volledige taakuitvoering. De corporatie is 'in control'.
- Woonpartners staat, aangevoerd door de directeur-bestuurder, goed in verbinding met de partners en belanghebbenden in haar omgeving.
- De directeur-bestuurder laat zich kennen als een persoon die voor zichzelf en voor de corporatie weet wat hij wil en 'de lat hoog legt'. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie voerde blijkt dat de directeur-bestuurder hierbij groeit in het tactisch opereren.

Verwonderpunten

- De meerjarenbeleidsplannen, de activiteitenprogramma's, rapporten en verslagen bevatten veel woorden. In de ogen van de visitatiecommissie kan transparantie toenemen met een meer compacte weergave.
- Uit de gesprekken komt het beeld naar voren dat 'feiten' belangrijk zijn voor Woonpartners Midden-Holland. In de ogen van de visitatiecommissie kan zij groeien in de verbinding met belanghebbenden in het algemeen en huurders in het bijzonder door naast de feiten ook meer oog te krijgen voor de beleving die mensen bij de feiten hebben. Ook toont Woonpartners Midden-Holland zich een corporatie die 'weet hoe het zit'. Zij kan groeien door vaker aan belanghebbenden te 'vragen hoe het zit in hun ogen'.
- Uit de gesprekken die de visitatiecommissie voerde binnen Woonpartners Midden-Holland kwam de vraag naar boven in hoeverre het krimpende personeelsbestand, in het bijzonder binnen de afdelingen Klantinformatie en Verhuur en Wijk- en Buurtbeheer, tot passende uitvoering van de taken geschikt is en blijft.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,2:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,5
intern toezicht	7,0
externe legitimatie en verantwoording	7,0
Oordeel	7,2

7 Bijlagen

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

Position paper

Position paper visitatie 2014-2017

Woonpartners Midden-Holland

Het vorige visitatierapport van Woonpartners Midden-Holland werd opgesteld door Ecorys op 26 september 2014. Het op dat moment vigerende beleidsplan Woonpartners Thuis in Wonen 2.0 besloeg de periode 2012-2016. Dit meerjarenbeleidsplan was het product van intensieve en interactie voorbereiding met onze medewerkers en stakeholders. In 2014 waren de eerste resultaten van de intensievere en productieve samenwerking met ketenpartners al waarneembaar. In de daarop volgende 4 jaar hebben we het werk en de activiteiten verder een versnelling en verdieping kunnen geven en zijn veel projecten tot uitvoering en wasdom gekomen. De afgelopen 4 jaar zijn dan ook door mij bij diverse gelegenheden getypeerd als oogstjaren voor de organisatie. En het eind van het oogsten is nog niet in zicht! Op het moment van schrijven van deze position paper ontwikkelt de organisatie zich verder volgens planning door. Wij hebben eind 2016 een nieuw meerjarenbeleidsplan vastgesteld met als titel Het Nieuwe Wonen. Dit beleidsplan beslaat de periode 2017- 2021. Ook dit plan is op een sterk interactieve wijze voorbereid. Het beleidsplan bevat de actuele missie en visie van de organisatie, waar op deze plaats korthedshalve naar verwezen wordt.

Woonpartners Midden-Holland is een maatschappelijke onderneming. Wij werken op een maatschappelijk gedreven, maar ook waar mogelijk, bedrijfsmatige manier aan het realiseren van onze doelstellingen. We doen dat met oog voor ontwikkelingen en veranderingen in onze directe werkomgeving en maken gebruik van lange termijn trends, analyses en scenario's. De organisatie ontwikkelt zich tot een corporatie, die graag gebruik maakt van de kennis en ervaring van stakeholders en actief de ketensamenwerking zoekt (outside-in benadering voor beleidsvoorbereiding). In onze dienstverlening zijn medewerkers betrokken en servicegericht naar onze klanten. We hebben oog voor de menselijke maat en benutten de ketensamenwerking waar dat kan.

Opgave en ambities

Al in de periode van de recessie liep het woningtekort in de Randstad en daarmee ook in ons werkgebied snel op. De verwachting was en is daarbij dat het woningtekort ook het komend decennium snel zal blijven oplopen. Wij hebben al bij het begin van de recessie onze kansen genomen en zijn direct gestart met een anti- cyclisch bouwbeleid. Van dat ondernemerschap hebben we in de visitatieperiode de eerste vruchten geplukt en ook in dat opzicht gaat de oogst nog even door.

In de afgelopen 4 jaar zijn alle beleidsvoornemens met betrekking tot uitbreiding van het aantal huurwoningen gerealiseerd en in een aantal gevallen zijn prognoses overtroffen. We staken als organisatie in de recessie ons nek uit bij het als eerste realiseren van huurwoningen op de Alblaslocatie en in het Centrumplan van Waddinxveen, maar ook bij de uitleglocaties De Triangel in Waddinxveen, Westergouwe in Gouda, de Jonge Veenen in Moerkapelle en Zevenhuizen Zuid. Dat gegeven en het consequent nakomen van afspraken heeft geleid tot nieuwe overeenkomsten en projecten met stakeholders en ketenpartners voor nu en de komende jaren. In de periode 2012-2016 hebben we zowel sociale- als markthuurprojecten ontwikkeld. Met de nieuwe Woningwet én het ontstaan van initiatieven van beleggers in markthuur hebben we de focus bij nieuwbouw gelegd op sociale huurwoningen en beperken we nieuwe investeringen tot de gemeente Gouda, Waddinxveen en Zuidplas. Uitbreiding van de woningportefeuille is naast nieuwbouw ook bereikt door aankoop en overname van huurwoningen. We hebben de afgelopen 4 jaar alle huurwoningen van collega corporatie Mooiland in ons werkgebied overgenomen, dat geldt ook voor alle huurwoningen van de Woningstichting Midden-Holland. In de visitatieperiode zijn we gefuseerd met corporatie de

Zuidrandflat in Gouda. Vernieuwing van de woningportefeuille is bereikt bij diverse herstructureringsplannen in de wijken Gouda Oost en Korte Akkeren van Gouda. Ook op dat vlak is de dynamiek hoog en is de periode van oogsten nog niet voorbij. Boegbeelden voor onze organisatie zijn daarbij de Leo Vromantoren, de Teldertoren en de Georgine Sanderstoren. Toetssteen voor het draagvlak over onze aanpak is dat met alle huurders zonder tussenkomst van de rechter herhuisvestingsafspraken zijn gemaakt en sterke groei van sociale activiteiten en toename van leefbaarheid in de betrokken wijken.

Onze ambitie lag en ligt niet alleen op het leveren van een bijdrage in de woningvraag en daarmee uitbreiding van de woningportefeuille. Ons ambitie is ook om goede diensten te verlenen tegen zo laag mogelijke kosten aan onze huurders. Onze dienstverlening bleef, ondanks sterke groei van de woningportefeuille en focus op nieuwbouwwontwikkeling, in de afgelopen periode op peil, volgens het oordeel van de huurders (blijkend uit het KWH-onderzoek). De organisatie gaat ook in de bestaande voorraad uit van kansen. De periode van recessie is gebruikt om na te gaan welke mogelijkheden benut konden worden om de bestaande huurwoningen betaalbaar en bereikbaar te houden en waar mogelijk verantwoord te verduurzamen volgens de no- regretmethodiek. De afgelopen 4 jaar is het aantal huurders dat aangewezen is op ambulante zorg toegenomen. Voor ouderen en bijzondere zorgvragers hebben we hierop actie ondernomen door de ketensamenwerking met zorg- en welzijnsaanbieders te versterken en daarnaast onze seniorencomplexen te moderniseren. Goede voorbeelden daarvan zijn de ingrijpende renovaties van het Anne Frankcentrum in Waddinxveen en de Zuidrandflat in Gouda. Bijzondere aandachtspunten zijn voor onze organisatie: de armoede onder een deel van de huurders, verbetering van de informatievoorziening voor deze doelgroep en het benutten van schuldhulpverlening. Ook op dit vlak leveren wij graag een bijdrage en willen hierin intensiever samenwerken met de huurderskoepel HRHM. Recent zijn hierover met de koepel afspraken gemaakt. Het betrekken van bewoners bij leefbaarheid en onderhoud en in bredere activering van bewoners, heeft in de Vogelbuurt in Gouda geleid tot klinkende resultaten. Een aanpak van de medewerkers om gepast trots op te zijn.

In onze vorige visitatierapport werd op dit onderdeel nog het volgende bemerkt. Het is de corporatie niet gelukt om de ambities over leegstandsduur waar te maken. Tevens is het de corporatie niet gelukt om de huurachterstanden in de drie gemeenten terug te dringen. Die constatering staat nog steeds. De effecten van de recessie en hoge werkloosheid in de visitatieperiode zijn daarmee debet aan. Aan de inzet van de betrokken medewerkers heeft het naar mijn oordeel niet ontbroken. Wij hebben een gematigd woonlastenbeleid gevoerd in de visitatieperiode. Het is dan de vraag of macro-economische effecten, die niet door ons te beïnvloeden zijn, wel aan de corporatie moeten worden toegerekend. Als het gaat om de leegstand zijn er drie oorzaken te benoemen waarom de cijfers (nog) niet verbeteren: effect van onderhoud na bewonerswisseling in het bijzonder asbestsanering zorgen voor langere doorlooptijden; aspiranthuurders willen hun woonduur niet verzilveren en weigeren daarom vaak een woning of komen zonder bericht niet opdagen. Tenslotte leveren nieuwbouwopleveringen in een aantal gevallen vervolgprieken op in verhuringen in de bestaande voorraad.

Als bestuurder vind ik dat het mij niet past om een cijfer aan de corporatie te geven in welke mate wij voldoen aan de realisatie van opgaven en ambities. Dat oordeel laat ik graag over aan de belanghebbenden. Daarvoor worden wij immers nu juist gevisiteerd! Wel geef ik de medewerkers overall een 8 voor hun inzet en betrokkenheid. Wij kunnen met elkaar nog wel winnen aan effectiviteit en efficiency. Hierbij heb ik goede hoop dat de investeringen in vernieuwingen in informatisering en automatisering en het meer bottom-up werken tot nieuwe zichtbare resultaten zullen gaan leiden!

Oordeel Belanghebbenden

Aan het begin van de visitatieperiode was het overleg met gemeenten met name gericht op de totstandkoming van algemene prestatieafspraken en daarmee te vrijblijvend. Inmiddels werken we met jaarlijkse biedingen op het lokale beleid. Het overleg krijgt daarmee meer diepgang en wordt meer wederkerig van aard, ook door de gewaardeerde inzet van de huurderskoepel HRHM. Aan het begin van de visitatieperiode waren er nog twee huurderskoepels. Deze zijn tijdens de visitatieperiode

gefuseerd. Met de twee afzonderlijke huurderskoepels lag aanvankelijk de focus van het overleg vrijwel uitsluitend op de woonlasten in het bijzonder het huurbeleid. Nog altijd is het huurbeleid een beleidsaspect dat moeilijk tot consensus leidt. Wij zijn door de verhuurdersheffing genoodzaakt een boven inflatoir huurbeleid te voeren. Daar maak je op zichzelf bij de huurderskoepel geen vrienden mee. Door nu in een bredere context op lokaal niveau samen te werken is er op meer onderwerpen wél overeenstemming. Ik neem als bestuurder bovendien aan alle overleggen deel, waardoor het gevoel van afstand naar mijn waarneming verminderd is. De afdeling Wijk- en Buurtbeheer zoekt naar nieuwe vormen om huurders bij de leefbaarheid en de directe woonomgeving te betrekken. Ook het gebruik van social media en apps zijn daarvan voorbeelden. Hierbij wordt ook de samenwerking met huurderskoepel, bewonerscommissies en andere vrijwilligers gezocht.

Ook op dit vlak past mij als bestuurder geen direct oordeel. Dat is aan de belanghebbenden!

Vermogen

Wij presteren naar het oordeel van de Aw naar vermogen. Vrijkomende investeringscapaciteit wordt jaarlijks vrijwel volledig benut. Onze financiële ratio's zijn goed. Als bestuurder vind ik dat we aan de ene kant naar vermogen investeren en aan de andere kant voldoende voorzichtigheid betrachten. Bezorgd ben ik wel over de ontwikkeling van de hoogte van de verhuurdersheffing en op termijn de VPB. Ook nieuwe ontwikkelingen als ATAD zijn een gevaar voor de sector als geheel. Dat in combinatie met de duurzaamheidsopgave in bestaand bezit maakt dat landelijke beleidswijzigingen noodzakelijk zijn. Als dit niet plaatsvindt, zal onze organisatie opnieuw inboeten op haar investeringskracht en zullen wij passende maatregelen moeten nemen. Directe toets zal plaatsvinden in het najaar van 2018 als meer duidelijkheid zal ontstaan over de kabinetsvoornemens op deze onderdelen.

In het vorige visitatierapport werden op dit onderdeel geen bijzondere aandachtspunten benoemd. Ook hier wacht ik verder het oordeel van belanghebbenden en Cognitum af.

Governance

De organisatie is op het vlak van de nieuwe Woningwet compliant en loopt voorop bij nieuwe ontwikkelingen als bijvoorbeeld de AVG. Woonpartners was het afgelopen jaar de eerste corporatie in Nederland, die het definitieve scheidingsvoorstel indiende bij de Aw. Op dat definitieve scheidingsvoorstel zijn bovendien geen bemerkingen of correcties doorgevoerd door de Aw!

Volgens een recente beoordeling door de Aw voldoen wij op het vlak van governance. Er zijn geen bemerkingen door de Aw gemaakt. Er zijn gedurende de visitatieperiode bij de jaarlijkse beoordelingen geen openstaande 'issues of dossiers' van toezichthouders Aw en WSW. Er staan geen actiepunten op dit vlak open. Wij hebben langjarige ervaring met een zelfstandig functionerende controller. Er is tot op heden geen gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling. Ons integriteitsbeleid is binnen de werkorganisatie levend en wordt jaarlijks van nieuwe accenten voorzien. Ik ben op dit onderdeel als bestuurder tevreden. Waakzaam moeten we blijven dat de governance binnen onze organisatie levend blijft in de diverse gremia: werkorganisatie, bestuur én RvC. Waar nodig voorkomen we nieuwe vormen van bureaucratisch handelen.

In het vorige visitatierapport werden op dit onderdeel geen bijzondere aandachtspunten benoemd. Ook op dit onderdeel wachten wij het oordeel in het kader van de visitatie verder af.

Bij de start van de visitatie heb ik op 29 maart 2018 een overzicht gegeven van alle ontwikkelingen bij Woonpartners Midden-Holland in de afgelopen 4 jaar. De powerpoint van deze presentatie is opgenomen als bijlage 1.

Waddinxveen, 9 mei 2018

René Mascini

Factsheet maatschappelijke prestaties

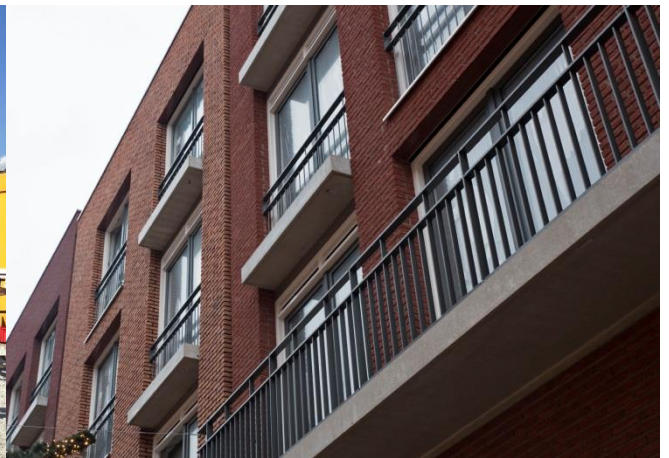
Factsheet

Maatschappelijke prestaties visitatie 2014-2017

maart 2018

Prestatievelden

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



Huisvesting primaire doelgroep

De kernopgave van Woonpartners is het zorgen voor goed en betaalbaar wonen voor, op de eerste plaats, huishoudens met een bescheiden inkomen en mensen die vanwege een sociale, medische of psychische oorzaak niet zelf woonruimte kunnen vinden. Voor de huisvesting van deze primaire doelgroep is het noodzakelijk dat Woonpartners beschikt over een passende en betaalbare woningvoorraad.

WONINGVOORRAAD					
<i>per ultimo 2017 en per gemeente</i>	Gouda	Waddinxveen	Zuidplas	Alphen a/d Rijn	Totaal
Sociale woningvoorraad	2.590	3.084	1.091	0	6.765
Vrije sector voorraad	280	373	84	62	799
	2.870	3.457	1.175	62	7.564
BESCHIKBAARHEID					
Woningtoewijzigingen	2014	2015	2016	2017	
Aantal	508	250	563	613	
Passend toegewezen	480	240	537	578	
Percentage passend toegewezen	94%	96%	95%	94%	
BETAALBAARHEID					
Huurprijsklasse (prijsspeil 1 januari 2017)	2014	2015	2016	2017	
Goedkoop < € 414,02	16%	18%	17%	18%	
Betaalbaar I € 414,02- € 592,55	33%	59%	59%	60%	
Betaalbaar II € 592,55 - € 635,05	36%	11%	11%	10%	
Duur t/m huurtoeslaggrens € 635,05- € 710,68	10%	8%	8%	7%	
Duur boven huurtoeslaggrens € 710,68	4%	3%	4%	5%	
Woningen te koop en nominatie sloop	2%	1%	1%	1%	

Statushouders

Woonpartners heeft in de periode van 2014-2017 in totaal 387 statushouders gehuisvest. Via de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas worden de woningen verhuurd aan statushouders. In een aantal gevallen ging het ook om gezinsherenigingen.

Taakstelling statushouders								
	<i>Taakstelling 2014</i>	<i>Gerealiseerd 2014</i>	<i>Taakstelling 2015</i>	<i>Gerealiseerd 2015</i>	<i>Taakstelling 2016</i>	<i>Gerealiseerd 2016</i>	<i>Taakstelling 2017</i>	<i>Gerealiseerd 2017</i>
Gouda	27	25	54	64	72	29	43	40
Waddinxveen	24	21	38	50	65	54	36	28
Zuidplas	13	14	19	36	28	6	14	20

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Woonpartners huisvest ook een aantal bijzondere doelgroepen. Zo worden er o.a. een aantal woonvoorzieningen in Waddinxveen en Gouda verhuurd aan ASVZ en Gemiva. Beide organisaties bieden zorg aan mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben door een handicap, chronische ziekte of een andere beperking. In Waddinxveen worden er in totaal 29 (onzelfstandige) wooneenheden aan de Woubrechtterf en Kerkweg-Oost verhuurd aan ASVZ en in Gouda 40 (onzelfstandige) wooneenheden aan het Willensplein en aan de Koningin Wilhelminaweg verhuurd aan Gemiva.

Zorgdakcontracten

Voor mensen die vanuit de maatschappelijke opvang (weer) zelfstandig gaan worden, maakt Woonpartners gebruik van zorgdakcontracten. Op deze wijze wordt georganiseerd dat de huurder een goede woning krijgt en daarom de begeleiding krijgt die nodig is voor deze huurder om prettig wonen mogelijk te maken. In de periode van 2014-2017 is het aantal zorgdakcontracten toegenomen. In de totale periode zijn 72 zorgdakcontracten afgesloten.

Wonen en zorg

Woonpartners bevordert dat ouderen zoveel en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen in gemêleerde wijken. In de periode van 2014-2017 omvat de woningportefeuille van Woonpartners meer dan 3.000 nultredenwoningen. Deze woningen zijn geschikt voor senioren en ook voor andere doelgroepen.

- Prins Bernhardlaan, Waddinxveen (Souburgh) > Woonzorgcomplex, 52 aanleunwoningen
- Leliestraat, Zuidplas (De Zevenster) > Woonzorgcomplex, 17 aanleunwoningen
- Middenmolenplein, Gouda (Irishof) > Woonzorgcomplex, 72 aanleunwoningen

De woningportefeuille van Woonpartners bevat daarnaast 19 complexen met een 55+-label (1135 woningen) en 3 complexen met een 65+-label (52 woningen). Zo zijn de ouderencomplexen Anne Frank gebouw (Waddinxveen) en Zuidrandflat en Leckenborch te Gouda.



Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Energie en duurzaamheid

Een deel van de investeringen is gebruikt om de energieprestaties in de bestaande woningvoorraad te verbeteren. De energieprestaties zijn o.a. verbeterd door het aanbrengen van dakisolatie, vloerisolatie begane grond, spouwmuurisolatie, gevelisolatie aan de buitenzijde van de woning, HR++ beglazing en PV zonnepanelen.

Energietabel Woonpartners				
Label	2014	2015	2016	2017
A	460	586	1056	1391
B	382	467	1138	1224
C	760	1030	2006	2033
D	1024	1130	1538	1476
E	424	414	894	812
F	181	223	349	305
G	41	55	185	178
Totaal	3272	3905	7166	7419

Het resultaat hiervan was dat ruim 62% van het bezit eind 2017 beschikte over minimaal een C label.

101 woningen Kerkweg-West te Waddinxveen

Aan de Petteflats in Waddinxveen is bij 101 woningen planmatig onderhoud gepleegd. Bij alle woningen is de riolering vernieuwd en daar waar nodig zijn de badkamers, toiletten en keukens gerenoveerd. Het bijzondere aan deze complexen is de intensieve bewonersbegeleiding vanuit Woonpartners en ERA contour vanwege de (zeer) hoge leeftijd van de huurders. Er is bij dit project een zorgvuldige en vernieuwende aanpak van de renovatie in samenspraak met de bewoners en de maatwerkoplossingen gerealiseerd.



(Des)investeren in vastgoed

De doelstelling van de verkoop was in de periode 2014-2017 circa 20 woningen per jaar. De verkoopresultaten van het aantal verkochte woningen zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Verkoopresultaten				
	2014	2015	2016	2017
Aan zittende huurder	1	1	2	3
Aan andere huurder	4	5	3	4
Op de vrije markt	19	21	31*	15
Totaal	24	27	36	22

De opbrengst van het verkochte vastgoed wordt o.a. benut voor de investeringen in nieuwbouw en het aanbrengen van verbeteringen en duurzaamheidsmaatregelen.

515 opgeleverde nieuwbouwwoningen in de periode 2014–2017:

Waddinxveen (totaal 151 woningen)

- Sociale huurwoningen: 11 eengezinswoningen
87 meergezinswoningen
- Markthuurstwoningen: 33 eengezinswoningen
6 meergezinswoningen
- Koopwoningen: 14 eengezinswoningen

Gouda (totaal 213 woningen)

- Sociale huurwoningen: 56 eengezinswoningen
74 meergezinswoningen
- Markthuurstwoningen: 59 eengezinswoningen
- Koopwoningen: 24* eengezinswoningen

Zuidplas (totaal 113 woningen)

- Sociale huurwoningen: 98 eengezinswoningen
- Markthuurstwoningen: 15 eengezinswoningen

Alphen aan den Rijn (totaal 38 woningen)

- Sociale huurwoningen: 38 meergezinswoningen



*Waarvan de ontwikkeling en verkoop van de 24 koopwoningen is doorgelegd naar de ontwikkelaar/aannemer.

(Des)investeren in vastgoed

Naast de opgeleverde nieuwbouw is de woningvoorraad in de periode 2014-2017 uitgebreid door fusie met de Zuidrandflat te Gouda (220 meergezinswoningen met 55+label) en door overname van het woningbezit van Woningcorporatie Mooiland (254 woningen, 49 garages en 46 parkeerplaatsen).

Herstructurering Gouda Oost

De herstructurering in Gouda Oost heeft ervoor gezorgd dat deze voormalige achterstandswijk ingrijpend is vernieuwd naar een bruisende wijk met kansen. De sociale aanpak ging samen met omvangrijke sloop-nieuwbouw. De herhuisvesting van bewoners in alle overige deelplannen is soepel verlopen.



<< voor
na >>



Bij de nieuwbouw zijn hoge eisen gesteld aan de duurzaamheid. Zo is er bijvoorbeeld een warmte koude opslag geplaatst in de Georgine Sanderstoren. Voor de 66 appartementen in de sociale sector hebben zich inmiddels 639 huishoudens ingeschreven. De oplevering wordt verwacht in het eerste kwartaal van 2018.

Kwaliteit van wijken en buurten

Vogelbuurt in de wijk Korte Akkeren te Gouda

Het groot onderhoudsproject in De Vogelbuurt in de wijk Korte Akkeren te Gouda is gestart bij wat de huurders zelf het meest belangrijk vinden aan hun woonsituatie. De wijk werd geplaagd door de hoogste inbraakcijfers van Gouda, waardoor er veel belangstelling bestond voor het verbeteren van de inbraakwerendheid van de woningen. Dit is in samenwerking met de actieve huurders, de gemeente en de politie in een breder kader opgepakt. In de 2e helft van 2016 is het aantal inbraken in de Vogelbuurt zeer sterk gedaald. De betrokkenheid en het toezicht van bewoners is hierin doorslaggevend geweest. Het inbraakwerend hang- en sluitwerk, de openbare verlichting en het afsluitbaar maken van achterpaden bleken daarbij belangrijke randvoorwaarden.



Participatie en leefbaarheid in wijken en buurten

Samen met de huurders wordt ingezet op een goede woonomgeving waar de termen schoon, heel en veilig centraal staan. Hierbij gaat de aandacht vooral naar gezamenlijke ruimte in de flats, achterpaden en de directe omgeving van de wooncomplexen. In een aantal projecten zijn we langs de digitale weg via de Opp-app met de huurders in gesprek. De Opp-app is een applicatie die het midden houdt tussen Whats's-app en een enquête om zo huurders direct respons te geven op hun input waardoor snel activiteiten kunnen volgen. Daarnaast heeft ieder complex een vaste woonconsulent en opzichter, eventueel aangevuld met een huismeester die vanuit de verhuurdersrol verantwoordelijk zijn voor een leefbaar wooncomplex en omgeving. Huismeesterinzet wordt door bewoners hoog gewaardeerd.

Overige / andere prestaties

Short-stay woningen

Woonpartners heeft in 2017 in het Anne Frank woongebouw in Waddinxveen twee short-stay woningen gerealiseerd. Deze woningen zijn compleet ingericht voor een tijdelijk verblijf, van minimaal twee dagen en maximaal acht weken,

Deze woningen zijn bestemd voor inwoner van Waddinxveen en directe omgeving. Patiënten kunnen hier minimaal twee dagen en maximaal acht weken verblijven. De zorg moeten de patiënten zelf regelen, maar de voorziening van maaltijden, fysiotherapie en de zorgorganisatie zijn in het gebouw aanwezig.



Reputatie Quotiënt Model Woonpartners Midden-Holland

Emotionele aantrekkelijkheid		
Sympathie	7,2	7,0
Waardering en respect	6,6	
Vertrouwen	7,2	
Producten en diensten		
Staat garant voor haar producten en diensten	7,1	6,8
Kwaliteit	6,9	
Innovatief	6,4	
Prijs / waardeverhouding	6,9	
Visie en leiderschap		
Sterk leiderschap	7,1	7,0
Inspirerende visie	6,9	
Herkent en benut marktkansen	7,1	
Werkomgeving		
Goed georganiseerd	6,9	6,9
Aantrekkelijke werkgever	6,8	
Goed gekwalificeerd personeel	7,0	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
Milieubewust	7,2	7,0
Hoge standaard voor omgang met personeel	6,8	
Financiële performance		
Financiën op orde	7,4	7,5
Presteert beter dan collega corporaties	8,2	
Goede vooruitzichten voor de toekomst	6,8	

Waardering netwerk Woonpartners Midden-Holland

Woonpartners Midden-Holland is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Woonpartners Midden-Holland. Dit maakt de beoordeling van Woonpartners Midden-Holland door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Woonpartners Midden-Holland heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"².

Van Delden maakt een onderscheid in:

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

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

² Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Gennepe BV, 2009

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,6
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	6,0
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	6,0
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,0
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	6,9
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	6,8
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	6,6
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,0
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	6,5
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	7,1
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	6,6
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	7,3
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	6,4
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,1
De deelnemers aan het overleg weten – indien nodig – elkaar ook buiten het overleg te vinden	7,7
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	7,0
Totaal	6,8

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

De heer S. Keulen, voorzitter
De heer P. van der Sluijs
De heer A. de Kwaadsteniet
De heer J.C. Schudde

bestuur

De heer R.J. Mascini

managementteam en middenkader Woonpartners Midden-Holland

De heer W. van den Berge, adjunct directeur
De heer B. Heemskerk, manager financiën en bedrijfseconomische zaken
De heer B. Zwamborn, hoofd ontwikkeling en realisatie nieuwbouw
De heer O. Groene, hoofd afdeling klantinformatie en verhuur
De heer A. Primus, hoofd wijk- en buurtbeheer
Mevrouw A. de Rijk, coördinator wijk- en buurtbeheer
De heer J. Verbaan, coördinator uitvoering en kwaliteit vastgoed onderhoud
Mevrouw C. Oosters, senior adviseur marketing en communicatie
De heer A. Teppema, controller

ondernemingsraad

Mevrouw P. Sangers, vicevoorzitter
De heer J. Wulffraat
Mevrouw E. Jacobs
De heer J.W. Smit

gemeenten

De heer R. Tetteroo, wethouder gemeente Gouda
De heer J. Hordijk, wethouder gemeente Zuidplas
De heer K. de Jong, wethouder gemeente Waddinxveen

huurdersvertegenwoordigers

De heer G. Boevink, voorzitter
De heer A. Janssen
De heer J. Blom

maatschappelijke instellingen

Mevrouw F.J. Vermaas van de Bilt, directeur vastgoed Zorgpartners Midden Holland

Mevrouw M. Waagmeester, coördinator buurtbemiddeling Kwadraad

De heer R. van den Broeke, directeur-bestuurder QuaWonen

De heer H. Bruckmann, adjunct-directeur Mozaïek Wonen

De heer R. Donninger, directeur-bestuurder Woonforte

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

De heer H. Sloatjes, HRHM

De heer M. Sinke, HRHM

De heer R. de Haas, directeur-bestuurder Mozaïek Wonen

Mevrouw M. Hondebrink, gebiedsmanager Kwintes

De heer L. Hofstra, wethouder gemeente Waddinxveen

De heer G. Neijenhuis, senior beleidsadviseur Wonen gemeente Zuidplas

Mevrouw E. Smitsaert, teamleider strategie en innovatie Mozaïek Wonen

15 anonieme leden van diverse bewonerscommissies hebben via de Opp App van Woonpartners Midden-Holland input geleverd en enquêtevragen beantwoord.

Korte cv's visitatoren

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

Kees Kort (visitator) voert als zelfstandig organisatieadviseur en – ondersteuner opdrachten uit voor gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties. Hij ondersteunt organisaties bij onder meer (zelf)evaluatie, visie- en strategieontwikkeling, transformatieopdrachten, organisatie inrichting en prestatie management. Vanuit een achtergrond in enerzijds psychologie /psychiatrie en anderzijds financiën, administratie en controlling heeft Kees nadrukkelijk oog voor de samenhang tussen mens en systeem. Daarnaast is hij commissaris op voordracht van huurders, tevens voorzitter van de remuneratiecommissie bij l'escaut-woonservice Vlissingen en vrijwillig buurtbemiddelaar.

Stefan Cloudt (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisatiewetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatie-ontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van de RvC van een middelgrote corporatie.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners Midden-Holland** in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 19 december 2017

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners Midden-Holland** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 19 december 2017

Naam, handtekening:

Jan Haagsma



Kees Kort verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners Midden-Holland** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Kees Kort heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Kees Kort** geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke band gehad met de corporatie.

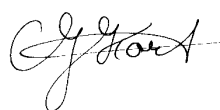
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Kees Kort** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Middelburg

Datum: 22 maart 2018

Naam, handtekening:

Kees Kort



Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van **Woonpartners Midden-Holland** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Stefan Cloudt** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

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

Plaats: Roggel

Datum: 20 december 2017

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



Meetschaal

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

De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

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

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

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

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

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

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de RvC zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

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

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

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

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

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

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Woonpartners Midden-Holland
- Checklists governancecode 2011 en 2015
- Verslag Aw governanceinspectie
- Position paper
- Organogram
- Procuratieregeling 2017
- Privacyreglement 2016
- Agenda en notulen RvT/RvC 2014-2017
- Klokkenluidersregeling
- Verslagen zelfevaluaties 2015-2017 (die over 2014 is opgenomen in de notulen RvT)
- Reglement klachtencommissie
- Profielschets RvC
- Statutenwijziging
- Integriteitscode
- Besluitenregister bestuur 2014-2017
- Investerings- en verbindingsstatuut
- Reglementen RvC (auditcommissie, selectie- en remuneratiecommissie)
- Reglement bestuur
- Rooster van aftreden RvC

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2014 t/m 2017
- Prestatieafspraken
- Raamovereenkomsten gemeenten en huurdersorganisaties
- Woonvisies
- Samenwerkingsovereenkomsten buurtbemiddeling, voorkomen huisuitzettingen, maatschappelijke zorg en sociale urgenties
- Beleidskader leefbaarheid
- Ambitiedocument Groene Hart Corporaties
- Huurbeleidsplannen 2014-2017
- Meerjarenbeleidsplan 2012-2016
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Activiteitenprogramma's 2014-2017

Belanghebbenden

- Notities m.b.t.
- KWH imago-onderzoek 2016
- Agenda en notulen bestuurlijke overleggen gemeenten Alphen aan den Rijn, Gouda, Zuidplas en Waddinxveen 2014-2017
- Agenda en notulen OR 2014-2017
- Agenda en notulen overleg HBHM (en rechtsvoorgangers) 2014-2017

- Samenwerkingsovereenkomst HBHM en Woonpartners Midden-Holland 2016
- Wijkkrant Gouda Oost, juni 2014

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2014 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2016
- Managementletters 2014 t/m 2017
- (Meerjaren)begrotingen 2014 /m 2017
- Uitkomsten Aedes Benchmark 2014, 2015 en 2016
- Oordeels- en Toezichtbrieven CFV en Aw, 2014 t/m 2017
- Brieven WSW over borgingsplafond en borgbaarheid, 2014 t/m 2017
- dVi's 2014, 2015 en 2016, dPi 2017
- Corporatie in Perspectief, 2014-2016
- Risicoprofiel
- Managementrapportages, kwartaal/tertiaal 2014-2017
- Controleplan 2014-2017
- Treasurystatuut 2015, 2016

Prestatiemonitor

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

Prestatiemonitor

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



Stichting Woonpartners Midden-Holland

L2114

Woningmarktregio Haaglanden Midden-Holland Rotterdam
Woningmarktregio Holland Rijnland (gemeente Alphen aan de Rijn)

Referentiegroep Rf05 (gemiddeld profiel)

Inleiding

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

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

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

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

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

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

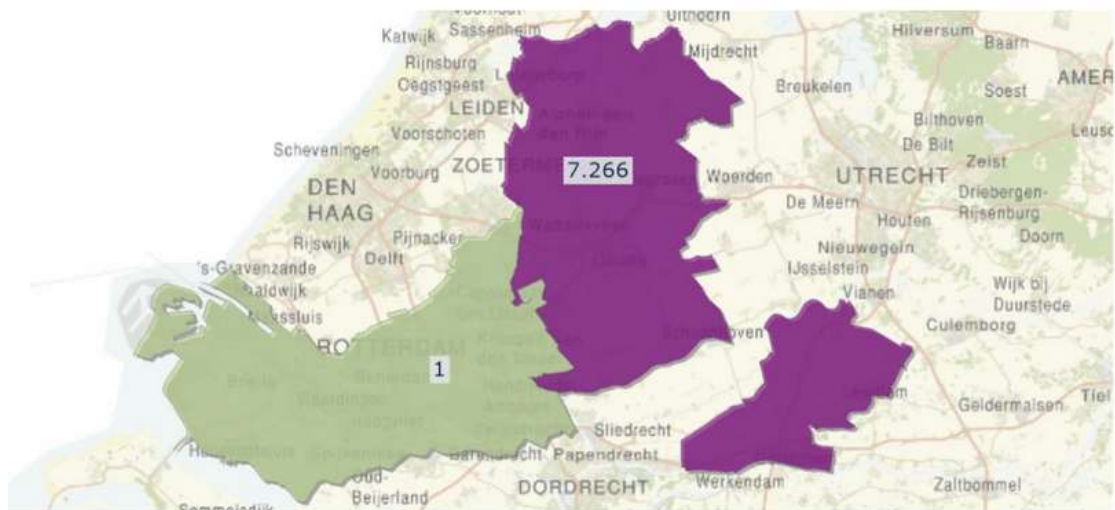
Het bezit van Woningstichting Woonpartners Midden-Holland

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	6.943	7.186	7.355	7.499
# onzelfstandige wooneenheden	81	81	81	65
# intramuraal (zorgvastgoed)	-	-	-	-
# totaal woongelegenheden	7.024	7.267	7.436	7.564
% eengezinswoningen	40%	39%	39%	39%
% meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	23%	22%	22%	22%
% meergezinsetagebouw met lift	20%	20%	20%	20%
% hoogbouw	16%	19%	19%	19%
% onzelfstandig	1%	1%	1%	1%
# garages	737	782	921	954
# bedrijfsruimten / winkels DAEB	19	17	22	22
# bedrijfsruimten / winkels niet DAEB	77	77	75	72
# overig bezit	23	22	33	33
# verhuureenheden ongewogen	7.870	8.165	8.487	8.645

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, CiP 2014, 2015, 2016, jaarverslag 2017

Het werkgebied van Woningstichting Woonpartners Midden-Holland



Woningen per gemeente	Woningen ultimo 2017
Gemeente Gouda	2.870
Gemeente Waddinxveen	3.457
Gemeente Zuidplas	1.174
Gemeente Alphen aan de Rijn	62
Gemeente Rotterdam	1
Totaal	7.564

De gemeenten Gouda, Waddinxveen, Zuidplas en Rotterdam bevinden zich in de woningmarktregio Haaglanden Midden-Holland Rotterdam.

De gemeente Alphen aan de Rijn bevindt zich in de woningmarktregio Holland Rijnland.

Opgaven en ambities

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten, huurders-vertegenwoordigingen en Woonpartners Midden-Holland:

Gemeente Waddinxveen

- Overeenkomst Prestatieafspraken Wonen Waddinxveen 2013-2017; gemeente Waddinxveen en Woonpartners Midden-Holland

Gemeente Gouda

- Overeenkomst prestatieafspraken wonen 2010-2014; gemeente Gouda, Mozaïek Wonen en Woonpartners Midden-Holland
- Raamovereenkomst Wonen Gouda 2017-2020; gemeente Gouda, Stichting Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden-Holland, Huurdersvereniging Beter Wonen Gouda en Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands Midden

Gemeente Zuidplas

- Raamovereenkomst 2016-2020 Zuidplas; gemeente Zuidplas, Woonpartners Midden-Holland, Stichting Huurdersbelangen Regio Hollands Midden (HRHM), Mozaïek Wonen en Huurders Belang Moordrecht

Gemeente Alphen aan den Rijn

- Preambule Prestatieafspraken 2015; gemeente Alphen aan den Rijn, Stichting Wonen Centraal, Trifolium Woondiensten Boskoop, Woningbouwvereniging Habeko wonen en Woonpartners Midden-Holland
- Prestatieafspraken Alphen aan den Rijn 2017-2021; deel 1 ambities en meerjarige afspraken
- Prestatieafspraken 2011-2014; gemeente Boskoop, Trifolium Woondiensten Boskoop en Woonpartners Midden-Holland
(per 1 januari maakt de gemeente Boskoop onderdeel uit van de gemeente Alphen aan den Rijn).

Prestatieafspraken tussen de gemeenten en woningcorporatie:

In welk jaar zijn er prestatieafspraken?	2014	2015	2016	2017
Gemeente Waddinxveen				
Gemeente Gouda				
Gemeente Zuidplas				
Gemeente Alphen aan de Rijn				
Gemeente Rotterdam				

Ambities van Woonpartners Midden-Holland

De ambities van Woningstichting Woonpartners Midden-Holland in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Meerjarenbeleidsplan 2012-2016
- Meerjarenbeleidsplan 2017-2021
- Activiteitenprogramma's 2014, 2015, 2016 en 2017
- Huurbeleidsplan 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018

Prestatieveld 1: huisvesting van de primaire doelgroep

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

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

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

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

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

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

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

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

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	502	546	563	610
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (absoluut # en in % van aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur)	473 94%	524 96%	537 95%	576 94%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldaan aan de norm	n.n.b.

bronnen:

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

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

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

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

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen Daebwoningen	n.v.t.	n.v.t.	563	613
Passend toegewezen totaal	n.v.t.	n.v.t.	397	469
Passend toegewezen goede huur			393	462
			99%	99%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldaan aan de norm	n.n.b.

bronnen:

jaarverslag 2016, Oordeelsbrief staatssteun 2017, Managementrapportages 2016 en 2017

*Woonruimteverdeling***Raamovereenkomst 2016-2020 Zuidplas:**

De gemeente en corporaties monitoren periodiek de slaagkansen c.q. wachttijden actief woningzoekenden van de verschillende doelgroepen.

Prestatieafspraken Alphen aan de Rijn 2017-2021:

Lokaal Maatwerk in een kern mag tijdelijk hoger zijn dan in andere kernen, maar een maximum van 40%.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners huisvest de primaire doelgroep van beleid bij voorrang in de goedkope huurvoorraad.

Activiteitenprogramma 2014:

In 2014 gaat Woonpartners haar woningen in het hele werkgebied wekelijks aanbieden via WoningNet in plaats van tweewekelijks.

Uit Activiteitenprogramma 2014, 2015, 2016:

Het woningaanbod van Woonpartners in het sociale huursegment is te vinden op www.woningnet.nl. Deze site is ook te bereiken via een link op de Woonpartners website. De woningzoekenden die ingeschreven staan bij WoningNet ontvangen Digizine, de digitale woonkrant, waarin het aanbod van sociale huurwoningen in de regio Midden-Holland wordt aangeboden. Kandidaten die hebben gereageerd op een aanbieding en die volgens de toewijzingsregels in aanmerking komen voor een woning ontvangen een woningaanbieding per e-mail, waarop zij direct digitaal kunnen reageren. Deze werkwijze geldt vanaf augustus 2013 ook in de gemeente Zuidplas. De krantenadvertentie met de

woningen gaat verdwijnen. Wel komt er wekelijks een advertentie in Hart van Holland (editie Zuidplas) met een verwijzing naar het woningaanbod op WoningNet.

Leegstand en mutatie

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	6,3%	7%	6,5%	6,6%

Bronnen: Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Verhuur aan specifieke doelgroepen

Urgenten

In Gouda en Waddinxveen kunnen woningzoekenden rechtstreeks bij Woonpartners MH terecht voor het indienen van een urgentieaanvraag. Woonpartners werkt samen met Stichting Kwadraad (sociale urgentieaanvragen) en GGD Midden-Holland (medische urgentieaanvragen). In de gemeente Zuidplas verzorgt de gemeente nog zelfstandig de aanvragen voor de urgenties. De corporaties met een vestiging in de gemeente Alphen aan den Rijn verzorgen de afhandeling urgentieaanvragen in de betreffende gemeente.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Verleende urgenties totaal	35	56	53	85
Aangevraagd	63	75	70	103

Bron: jaarverslag 2016, jaarverslag 2017

Vergunninghouders

Raamovereenkomst Wonen Gouda 2017-2020:

Woningcorporaties stellen voldoende woningen beschikbaar voor de uitvoering van de wettelijke taakstelling van de gemeente voor de huisvesting van vergunninghouders.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Vergunninghouders totaal (personen / woningen)	60 / -	150 / 48	89 / 50	88 / 26
In Gouda	25	64	29	40
In Waddinxveen	21	50	54	28
In Zuidplas	14	36	6	20

Bron: jaarverslag 2014, 2016, 2017 en managementrapportages 2014 t/m 2017

Jaarverslag 2017:

Woonpartners heeft in 2017 in totaal 88 statushouders in 26 woningen gehuisvest. In een aantal gevallen ging het om gezinsherenigingen en na-reizigers. In Gouda en Zuidplas is aan de taakstelling voldaan. In Waddinxveen zijn er 8 statushouders minder dan de taakstelling gehuisvest.

Woonpartners heeft echter wel voldoende woningen aangeboden. Het COA kon op die momenten geen kandidaten met een status leveren.

Jaarverslag 2016:

In Waddinxveen is aan de taakstelling voldaan. In Zuidplas is op 3 personen na niet aan de taakstelling voldaan. In Gouda zijn er 43 statushouders te weinig gehuisvest. Woonpartners heeft echter wel voldoende woningen aan alle gemeenten aangeboden. Het COA kon onvoldoende kandidaten met een status aanleveren.

Activiteitenprogramma 2014:

In 2014 voldoet Woonpartners aan de taakstelling van de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas om vluchtelingen met een verblijfstatus te huisvesten.

Overige specifieke doelgroepen

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Zorgdak contracten	13	15	20	28
Gehandicapten	1	1	2	-

Bron: jaarverslag 2014 t/m 2017

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

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

Jaarverslag 2016:

Het streven is om bij mutatie de huur van woningen die in verhouding tot hun kwaliteit te laag geprijsd zijn, te verhogen tot 85 procent van de maximaal redelijke huur.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Bij mutatie wordt de vraaghuur opgetrokken naar gemiddeld 85% van de maximaal redelijke huurprijs.

Activiteitenprogramma 2014, 2015, 2016, 2017:

Bij mutatie wordt de vraaghuur opgetrokken naar gemiddeld 85% van de maximaal redelijke huurprijs.

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
gemiddelde huurverhoging corporatie	3,7%	1,49%	0,6%	0,6%
gemiddelde huurprijs per huurwoning	€462	€490	€501	€515
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	73%	75%	74%	75%

bronnen: Jaarverslag 2014 t/m 2017, Huurbeleidsplan 2014-2015 t/m 2017-2018

Kernvoorraadbeleid

Raamovereenkomst Wonen Gouda 2017-2020:

In 2020 heeft Woonpartners MH ongeveer 200 woningen meer dan in 2016, waarvan 150 sociaal.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

De omvang van de sociale huurvoorraad in Waddinxveen houdt minimaal gelijke tred met de omvang van de primaire doelgroep (huishoudens met een jaarinkomen tot €34.229,- prijspeil 2013).

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Maximaal 10% van de sociale voorraad (huur tot €681,- per maand, prijspeil 2013) kan worden toegevoegd aan de vrije sector in het geval dat de huren omgaan bij mutatie als gevolg van het huurprijsbeleid van Woonpartners (afgestemd op de doelstellingen uit de woonvisie).

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

In de beleidsperiode heeft tenminste 75% van alle huurwoningen een huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens (€628,- prijspeil 1-7-2016). Ook bij nieuwbouw wil Woonpartners MH 75% van de sociale huurwoningen een huurprijs geven onder de hoogste aftoppingsgrens.

Activiteitenprogramma 2017:

10% van de huurwoningen van Woonpartners MH wordt aangeboden in het markthuursegment direct boven de liberalisatiegrens.

Activiteitenprogramma 2015, 2016 (ook in meerjarenbeleidsplan 2012-2016):

Max. 5% van het bezit uit markthuurwoningen. (350 markthuurwoningen in 2016)

Activiteitenprogramma 2014:

Het doel is om minimaal 5% van de woningvoorraad van Woonpartners MH in de vrije sector te positioneren. Dit gebeurt door middel van een hogere huur bij bestaande woningen bij mutatie, en door nieuwe woningen aan de voorraad toe te voegen.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

(betreft zelfstandige woningen)	2014	2015	2016	2017
# goedkope woningen	1.148	1.222	1.331	1.334
# betaalbare woningen	4.839	5.036	5.182	5.245
# duur DAEB	796	722	571	500
# duur niet DAEB	160	206	28	378
totaal	7.024	7.186	7.370	7.564

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2017

Aanpak huurachterstanden

Activiteitenprogramma 2015, 2016, 2017:

Woonpartners MH helpt huurders met structurele financiële problemen door de betreffende bewoner te verwijzen naar instanties als maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of de gemeentelijke sociale dienst. Woonpartners MH streeft ernaar op huisuitzetting te voorkomen. Het is hiervoor van groot belang om vroegtijdig met de klant in contact te komen. Daarvoor worden klanten telefonisch, per mail, brief, SMS en huisbezoeken benaderd.

Activiteitenprogramma 2014:

Woonpartners MH helpt huurders met structurele financiële problemen door de betreffende bewoner te verwijzen naar instanties als maatschappelijk werk, schuldhulpverlening of de gemeentelijke sociale dienst. Woonpartners MH streeft ernaar op huisuitzetting te voorkomen.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,07%	1,06%	0,98%	1,26%
ontruimingen n.a.v. huurachterstand	17	9	8	8

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017, jaarverslag 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

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

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

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

Convenant Maatschappelijke Zorg Midden-Holland 2017-2020:

Woonpartners MH werkt samen om ook kwetsbare inwoners zo passend en zo zelfstandig mogelijk te laten wonen. Dit gebeurt onder andere door overleg, gegevensuitwisseling, en het zorgen van passende huisvesting.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Woonpartners MH wil tot 2021 circa 120 nieuwe zorggerelateerde woningen toevoegen aan de voorraad.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Woonpartners MH wil de komende beleidsperiode ruim vierhonderd nultredenwoningen toevoegen aan de voorraad.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# huurwoningen	6.943	7.186	7.355	7.499
# woningen voor ouderen				
# woningen voor gehandicapten				
# nultredenwoningen	2.935	3.223	3.415	3.483
Woongelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)			0	
# - bestemd voor ouderen	1.568	1.814	1.825	1.825
# - bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	98	98	98	98
# - bestemd voor GGZ-patiënten	0	0	0	0
# - overige	0	0	0	0
# verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal			0	0
# verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal			0	0

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Aanleunwoningen:

- Prins Bernhardlaan te Waddinxveen (Souburgh): 52 etagewoningen met lift, doelgroep 65+.
- Leliestraat te Zevenhuizen (De Zevenster): 17 etagewoningen met lift, doelgroep 65+.
- Middenmolenplein te Gouda (Irishof): 72 etagewoningen met lift, doelgroep 55+.

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

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

RIBW Livingstonelaan te Gouda. Samen aangekocht met woningcorporatie Mozaiek Wonen. Dit pand (sociaal pension 't Veerhuijs) wordt verhuurd aan het Leger des Heils voor daklozenopvang.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

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

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

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

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

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

3a: Woningkwaliteit

Afspraken en/of ambities

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
voooroorlogse woningen	4%	4%	6%	6%
jaren 45-59	21%	20%	19%	19%
jaren 60-69	21%	20%	19%	19%
jaren 70-79	21%	20%	20%	19%
jaren 80-89	16%	19%	17%	17%
jaren 90-99	9%	9%	9%	9%
jaren 00-09	2%	2%	2%	2%
jaren 10-19	4%	5%	7%	9%

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1	11%	11%	19%	17%
Score 2	18%	28%	66%	63%
Score 3	4%	6%	8%	7%
Score 4	1%	1%	2%	1%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6	0%	0%	0%	0%
onbekend	66%	53%	6%	13%

bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Algemene kenmerken van het bezit: energielabels

Zie hiervoor paragraaf 3c.

Algemene kenmerken van het bezit: prijs-kwaliteitverhouding

Uit jaarverslag 2015:

De (minimale) kwaliteit waaraan de beheerde woningvoorraad van Woonpartners moet voldoen is vastgelegd in een kwaliteitsstandaard, de 'Woonpartnerskwaliteit' (WPK). In 2015 is een update WPK opgesteld. Daarbij is een verdeling naar twee verschillende varianten gemaakt te weten 'WPK basis' en 'WPK plus'.

- WPK basis - basisvariant waaraan elke woning van Woonpartners moet voldoen. Het betreft een (brand)veilige en gezonde woning die bouwkundig en installatietechnisch aan vigerende wet-en regelgeving voldoet;
- WPK plus- variant die ingaat op specifieke wensen van de klant die binnen het beleid van Woonpartners en technisch realiseerbaar zijn tegen vergoeding van de kosten door een eenmalige bijdrage of een huurverhoging.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen DAEB	128	138	143	140
gem. # punten wws zelfstandige huurwoningen niet DAEB	197	214	214	193
huur als % van maximaal toegestane huur DAEB	75%	74%	72%	73%

bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, dVi 2017

Onderhoud van de woningen

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners verzorgt de herstelwerkzaamheden aan haar vastgoed. Instandhoudings- of planmatig en dagelijks onderhoud rapport Woonpartners in de reguliere jaarstukken.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners verzorgt het groot onderhoud/renovatie aan die complexen waar de woonkwaliteit onder druk is komen te staan, doch waar perspectief bestaat een complex tenminste nog weer 25 jaar door te kunnen exploiteren.

Activiteitenprogramma 2017:

Uitvoeren planmatig onderhoud op basis van benchmark normering € 595,- per vhe.

Jaarverslag 2016 (ook in Activiteitenprogramma 2016):

Uitvoeren planmatig onderhoud op basis van benchmark normering € 599,- per vhe.

Jaarverslag 2015 (ook in Activiteitenprogramma 2015):

Uitvoeren planmatig onderhoud op basis van benchmark normering € 585,- per vhe.

Jaarverslag 2014 (Ook in Activiteitenprogramma 2014):

Uitvoeren planmatig onderhoud op basis van benchmark normering € 725,- per vhe.

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
klachtenonderhoud	€303	€356	€430	€411
mutatieonderhoud	€182	€256	€252	€301
planmatig onderhoud	€1.102	€904	€820	€1.214
totaal onderhoud	€1.588	€1.517	€1.502	€1.927

bronnen:

CiP 2014, 2015, dVi 2015 t/m 2017

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2017:

- In 292 woningen (verdeeld over 10 complexen) is de mechanische ventilatie verbeterd en/of gereinigd.
- Bij 139 woningen in Waddinxveen zijn diverse asbestbouwdelen gesaneerd.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2016:

In 2016 zijn door huurders 55 keer individuele woningverbeteringen aangevraagd. Hier staat een huurverhoging tegenover.

- In 115 woningen (verdeeld over 5 complexen) is mechanische ventilatie aangebracht.
- In 633 woningen (verdeeld over 25 complexen) is de mechanische ventilatie verbeterd en/of gereinigd.
- Bij 97 woningen in Zevenhuizen en Waddinxveen zijn diverse asbest bouwdelen gesaneerd.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2015:

In 2015 zijn door huurders 52 keer individuele woningverbeteringen aangevraagd. Hier staat een huurverhoging tegenover.

- Bij 3 complexen is de brandveiligheid op het niveau van het Bouwbesluit 2012 bestaande bouw gebracht.
- In 2 complexen is mechanische ventilatie aangebracht.
- In 7 complexen is de mechanische ventilatie verbeterd en/of gereinigd.
- Bij 2 complexen zijn de warmte-terugwininstallaties gereinigd en ingeregeld.
- Bij 107 woningen (19 in Waddinxveen, en 88 in Zevenhuizen) zijn diverse asbest bouwdelen gesaneerd.

Uitgevoerd planmatig onderhoud in 2014:

Er zijn 52 individuele woningverbeteringen aangevraagd. Hier staat een huurverhoging tegenover.

- 9 WMO-aanpassingen (7 in Gouda, 2 in Waddinxveen, en 1 in Zuidplas).
- Bij één complex zijn nieuwe rookmelders in de woningen en commerciële ruimtes geplaatst.
- Bij één complex is de compartimentering vernieuwd.
- Bij één complex eengezinswoningen zijn de woningscheidende bouwmuren brandveilig gemaakt.
- Bij 13 complexen is het ventilatiesysteem gereinigd.
- Bij 152 woningen zijn diverse asbest bouwdelen verwijderd.

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	A	
Instandhoudingsindex	82	98
Technische woningkwaliteit	93	101
Ervaren woningkwaliteit	105	101

Bronnen: Aedes Benchmark

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Het doel is een huurdersoordeel van 8,0.

Jaarverslag 2016:

De klantgerichtheid van Woonpartners is hoog en scoort bij de KWH-metingen een 8 of hoger.

Jaarverslag 2015:

De klantgerichtheid van Woonpartners is hoog en scoort bij de KWH-metingen een 8 of hoger.

Jaarverslag 2014:

De klantgerichtheid van Woonpartners is hoog en scoort bij de KWH-metingen een 8 of hoger.

Activiteitenprogramma 2015:

Woonpartners MH scoort minimaal een 8 op het onderdeel reparaties, en minimaal een 6,5 op het onderdeel omgaan met ontevredenheid.

Activiteitenprogramma 2014:

Woonpartners MH scoort minimaal een 8 over alle onderdelen bij de KWH-metingen.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Ambitie Woonpartners Midden-Holland totaal norm (KWH norm is 7)	8	8	8	8
KWH (score totaal)	7,5	7,5	7,8	7,6
Contact	7,3	7,4	8,1	7,4
Woning zoeken	7,6	7,6	7,8	7,2
Nieuwe woning	7,6	7,6	7,8	7,3
Huur opzeggen	8,2	8,2	7,9	7,6
Reparaties	8,0	7,9	7,7	7,8
Onderhoud	7,7	7,5	8,2	8
Uiten ontevredenheid	6,4	6,3	n.v.t.	n.v.t.

Bronnen:

Jaarverslag 2014 t/m 2017

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

Aedes benchmark	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	B	B 7,4	B 7,5	B 7,3
Deelscore nieuwe huurders	B	B 7,3	B 7,8	C 7,3
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B 7,4	C 7,3	B 7,5
Deelscore vertrokken huurders	B	B 7,5	A 7,8	C 7,2

bron: Aedes Benchmark Centrum Databank 2014-2017

3c: Energie en duurzaamheid

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

Besparingsdoelstellingen

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

Raamovereenkomst Wonen Gouda 2017-2020:

De energielabels E, F, en G worden minimaal energiebal C, tenzij dit redelijkerwijs niet van de woningcorporaties te verlangen is.

Raamovereenkomst Wonen Gouda 2017-2020:

Nieuwe woningen worden zo toekomstgericht gebouwd; zo duurzaam, energiezuinig, levensloopbestendig, veilig, en flexibel mogelijk voor zover dat voor de beoogde doelgroep noodzakelijk is. Nieuwbouwwoningen moeten minimaal een score van 7,5 (onderscheidend duurzaam) hebben op basis van het instrument GPR-Gebouw.

Prestatieafspraken Alphen aan de Rijn 2017-2021:

Het bezit van Woonpartners MH in Alphen aan de Rijn voldoet aan label A+.

Prestatieafspraken Alphen aan de Rijn 2017-2021:

Het isoleren van woningen en het vervangen van installaties leidt in principe tot lagere energielasten voor de bewoners. De corporaties kunnen daarom bij de uitvoering van renovaties een huurverhoging vragen. Hiervoor is minimaal 70% deelname van de betreffende huurders

noodzakelijk. In situaties dat de huurverhoging hoger is dan 50% van de verwachte besparing, passen corporaties de woonlastenwaarborg toe.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

In de periode 2013-2017 moeten in Waddinxveen circa 175 woningen naar label C gebracht zijn, en circa 57 woningen naar label B.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

In de beleidsperiode wordt elk jaar 2 miljoen euro uitgetrokken voor energiebesparende maatregelen.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Woonpartners MH wil dat het gemiddelde energielabel label B (EI 1,25) is in 2026.

Activiteitenprogramma 2017:

Woonpartners MH verhuurt in 2017 elke woning met een geldig afgemeld energielabel.

Activiteitenprogramma 2015, 2016, 2017:

Woonpartners MH investeert 2 miljoen euro in duurzaamheid in de vorm van dak-, gevel-, en vloerisolatie, HR++ beglazing en HR+ ketels.

Activiteitenprogramma 2017:

Bij 172 woningen verbetert Woonpartners MH de brandveiligheid. Bij 292 woningen wordt de ventilatie-voorziening gereinigd, verbeterd of aangebracht. Bij 139 woningen laat Woonpartners MH, voor zover aanwezig, asbest verwijderen

Activiteitenprogramma 2016:

Bij 367 woningen verbetert Woonpartners MH de brandveiligheid. Bij 796 woningen wordt de ventilatievoorziening gereinigd, verbeterd of aangebracht. Bij 121 woningen laat Woonpartners MH, voor zover aanwezig, asbest verwijderen.

Activiteitenprogramma 2015:

Bij 110 woningen verbetert Woonpartners MH de brandveiligheid. Bij 495 woningen wordt de ventilatievoorziening gereinigd, verbeterd of aangebracht. Bij 133 woningen laat Woonpartners MH, voor zover aanwezig, asbest verwijderen.

Activiteitenprogramma 2014:

Woonpartners MH investeert 1,5 miljoen euro in duurzaamheid in de vorm van dak-, gevel-, en vloerisolatie, HR++ beglazing en HR+ ketels. Voor de navolgende jaren is een bedrag van 2 miljoen euro gereserveerd.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Alleen hout FSC-keurmerk (of gelijkwaardig) wordt gebruikt.

Prestatieafspraken gemeente Boskoop 2011-2014:

Alleen hout FSC-keurmerk (of gelijkwaardig) wordt gebruikt.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel	D	C	C	C
EI Nederland		1,86		1,73
realisatie EI	1,73	1,70	1,66	1,60
A	6%	9%	15%	18%
B	5%	8%	15%	16%
C	14%	16%	27%	27%
D	26%	24%	23%	20%
E	9%	8%	13%	11%
F	5%	4%	4%	4%
G	34%	29%	2%	2%
onbekend	1%	1%	0%	2%

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, Jaarverslag 2014 t/m 2017

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

Aedes Benchmark Centrum	2014	2015	2016	2017
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	-	-	-	A
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	B
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	A

Voor 2017 nog niet beschikbaar. Bron: Aedes Benchmark Centrum

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

Energetische Maatregelen	2014	2015	2016	2017
Aanbrengen HR++ beglazing	173	87	93	498
Aanbrengen dakisolatie	159	87	86	-
Aanbrengen spouwmuurisolatie	132	136	86	-
Aanbrengen gevelisolatie aan de buitenzijde	-	19	86	-
Aanbrengen vloerisolatie begane grond	45	87	86	-
Casco isolatiemaatregelen	-	-	-	1045
Vervangen CV-ketels door HR 107 ketels	-	7+	91	49
Vervangen collectieve CV-ketels door HR ketels	-	-	101	27
Aanbrengen ventilatiewarmtepomp	-	65	-	-
Aanbrengen PV zonnepanelen	-	364	1.138*	594
Aanbrengen LED-verlichting	-	-	416	343

Bron: Jaarverslagen 2014 t/m 2017
* t.b.v. collectieve voorzieningen

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

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

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

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

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

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Bij nieuwbouw zal Politiekeurmerk worden toegepast, tenzij in gezamenlijk overleg wordt vastgesteld dat dit in een bepaald project overbodig is.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners levert in de periode 2013-2017 7 projecten op:

- In 2016: Jonge Veenen 1, Moerkapelle (32 woningen)
- In 2017: Brinkhorst, Moordrecht (38 woningen)
- In 2017: Zevenhuizen Zuid 2b, Zevenhuizen (21 woningen)
- In 2017: Dijkpark, Zevenhuizen (20 woningen)
- In 2017: Elzenhof, 2017 (20 woningen)
- In 2018: De Rank, Moordrecht (19 woningen)
- In 2017-2018: Jonge Veenen 2a en 2b, Moerkapelle (20 woningen)

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Nieuwe woningen zijn levensloopbestending, (sociaal) veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam, waarbij ze streven te voldoen aan de prestatie-eisen voor bouw- en woontechnische kwaliteit met behulp van de GPR-scores.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Alleen hout FSC-keurmerk (of gelijkwaardig) wordt gebruikt.

Prestatieafspraken gemeente Boskoop 2011-2014:

Alleen hout FSC-keurmerk (of gelijkwaardig) wordt gebruikt.

Prestatieafspraken gemeente Boskoop 2010-2014:

Nieuwe woningen zijn levensloopbestending, (sociaal) veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam, waarbij ze streven te voldoen aan de prestatie-eisen voor bouw- en woontechnische kwaliteit met behulp van de GPR-scores.

De streefwaarden zijn een 6,5 voor energie, een 6,5 voor milieu, een 6,5 voor gezondheid, een 6,5 voor toekomstwaarde, een 5,5-6,5 voor bouwbesluit, en een 9,0 voor gebruikskwaliteit.

Prestatieafspraken gemeente Boskoop 2010-2014:

Woonpartners MH investeert in 24 appartementen in Parklaan, en 36 appartementen in Waterrijk West (noord) in 2011-2012.

Prestatieafspraken Gouda 2010-2014:

Woonpartners MH spreekt af 200 betaalbare huurwoningen te realiseren.

Prestatieafspraken Gouda 2010-2014:

Nieuwe woningen zijn levensloopbestending, (sociaal) veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam, waarbij ze streven te voldoen aan de prestatie-eisen voor bouw- en woontechnische kwaliteit met behulp van de GPR-scores.

De streefwaarden zijn een 7,0 voor energie, een 6,5 voor materialen, een 6,5 voor afval, een 6,5 voor water, een 6,5 voor gezondheid, en een 9,0 voor woonkwaliteit.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Woonpartners MH wil tot 2021 circa 120 nieuwe zorggerelateerde woningen toevoegen aan de voorraad.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

Woonpartners MH wil de komende beleidsperiode ruim vierhonderd nultredenwoningen toevoegen aan de voorraad.

Activiteitenprogramma 2014, 2015, 2016:

Realisatie van 301 huurwoningen in het prijssegment €600,- tot €650,-.

Activiteitenprogramma 2014, 2015, 2016:

Realisatie van 139 markthuurwoningen in het prijssegment €652,- tot €850,-.

Activiteitenprogramma 2014:

Realisatie en verkoop van 70 MGE-woningen.

Activiteitenprogramma 2014:

Woonpartners start in 2014 de bouw van 11 sociale huurwoningen en 14 koopwoningen waarbij een startingswoning wordt verstrekt (tot Koopstart beschikbaar is). Dit is onderdeel van de Triangel in Waddinxveen.

Activiteitenprogramma 2014:

De eerste clusters van Centrumplan Waddinxveen worden opgeleverd eind 2014.

Activiteitenprogramma 2014:

8 appartementen (+ eventueel nog 4) worden in 2014 gerealiseerd aan Kerkweg Oost, Waddinxveen.

Activiteitenprogramma 2014:

De bouw van de projecten in Zuidplas (aan de Schoolstraat en Burg. Klinkhamerweg in Zevenhuizen) begint eind 2014/begin 2015.

Meerjarenbeleidsplan 2012-2016:

Woonpartners MH heeft als doel het bouwen van circa 440 huurwoningen in de periode 2012-2016. Het streven is minimaal 139 woningen hiervan in het segment tot €850,- (kale huur).

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	100	97	196	135
Nieuwbouw koop	0	14	4	20
Totaal gerealiseerd	100	111	200	155

Bronnen:

dVi 2014, dVi 2015, dVi 2016, jaarverslag 2015, 2016, 2017

Opleveringen in 2017:

- Gouda, Zuidelijk Stempel West laagbouw, 22 appartementen sociale huur en 20 koopwoningen.
- Gouda, Benjamin Telderstoren.
- Gouda, Westergouwe, 42 appartementen sociale huur in de Rietpluim.
- Waddinxveen, voormalig winkelpand aan de Kerkweg Oost is getransformeerd naar 10 studio's sociale huur.
- Zuidplas, Zevenhuizen, 61 eengezinswoningen in het Dijkpark, Elzenhof en Zevenhuizen-Zuid sociale huur.

Opleveringen in 2016:

- Gouda, Leo Vromantoren, fase 4a, 20 eengezinswoningen sociale huur, 19 eengezinswoningen markthuur.
- Gouda, Zuidelijk Stempel West (fase 4b en 5a), 12 eengezinswoningen markthuur, 6 eengezinswoningen sociale huur, 4 eengezinswoningen koop.
- Gouda, Westergouw, 1^e deel Tuinen 3, 30 eengezinswoningen sociale huur, 28 eengezinswoningen markthuur.
- Zuidplas, De Jonge Veenen Moerkapelle Oost, 32 eengezinswoningen sociale huur, 13 eengezinswoningen markthuur.
- Boskoop, Torenpad Oost, 16 meergezinswoningen sociale huur.

Opleveringen in 2015:

- Waddinxveen, 1^e fase Triangel, 14 eengezinswoningen koop.
- Waddinxveen, Centrumplan, 51 meergezinswoningen sociale huur, 6 meergezinswoningen markthuur 33 eengezinswoningen markthuur.
- Zuidplas, De Jonge Veenen, Moerkapelle Oost, 5 eengezinswoningen sociale huur en 2 eengezinswoningen markthuur

Opleveringen in 2014:

- Waddinxveen, 1^e fase Triangel, 11 eengezinswoningen sociale huur.
- Waddinxveen, Centrumplan, 36 meergezinswoningen sociale huur.
- Gouda, Margrietplein, 31 eengezinswoningen markthuur.
- Boskoop, Gouwe Oever, 22 meergezinswoningen sociale huur.

4b: Sloop / samenvoeging**Activiteitenprogramma 2014, 2015, 2016:**

Woonpartners MH is terughoudend met sloop. Het doel is de sloop van 220 huurwoningen in 5 jaar.

Meerjarenbeleidsplan 2012-2016:

Woonpartners MH heeft als doel de sloop van circa 237 verouderde huurwoningen in de periode 2012-2016.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Gerealiseerde sloop (# woningen)	26	6	75	1

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

Sloop in 2017:

- In Waddinxveen is in 2017 1 woonwagenstandplaats opgeheven.

Sloop in 2016:

- In Gouda zijn in 2016 de woningen in Zuidelijk Stempel Oost gesloopt. De sloop stond aanvankelijk gepland in 2015. De woningen waren echter in 2015 al leeg en sloopklaar, maar de uiteindelijke sloop is in 2016 uitgevoerd.

Sloop in 2015:

- In Zevenhuizen zijn in 2015 de laatste woningen aan de Burgemeester Klinkhamerweg (Dijkpark) gesloopt

Sloop in 2014:

- In Zevenhuizen zijn in 2014 de woningen aan de Schoolstraat en een deel van de woningen aan de Burgemeester Klinkhamerweg gesloopt.

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

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

De prestaties van Woonpartner Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Verbeteringen > 20.000 per woning (# woningen)	0	322	0	0

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

4d: Maatschappelijk vastgoed

Afspraken en/of ambities

In totaal zijn er ongeveer 80 verschillende organisaties en personen die maatschappelijk- en overig vastgoed huren (in totaal 130 objecten in 2016). Dit zijn voornamelijk zorg- en welzijnsorganisaties, scholen, peuterspeelzalen, kinderopvangorganisaties en diverse andere stichtingen. Daarnaast wordt op beperkte schaal bedrijfsmatig onroerend goed tot 150 m2 verhuurd aan plaatselijke winkeliers en startende ondernemers.

2014 (uit jv 2014 en activiteitenprogramma 2014):

- Nelson Mandela Centrum, Gouda: Een ontmoetingscentrum met faciliteiten als een basisschool, kinderdagverblijf, en kinderbibliotheek.
- Anne Frank Centrum, Waddinxveen: Centrum met verscheidene activiteiten voor senioren.
- Middenmolenplein, Gouda: Grotendeels leeg, bestemming maatschappelijke doeleinden.

4e: Verkoop

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:
Verkochte woningen hebben minimaal energielabel C.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:
Het doel is om circa 60 woningen te verkopen in de periode 2013-2017. Het daadwerkelijke tempo hiervan wordt echter bepaald door de markt.

Jaarverslag 2017:
De doelstelling voor 2017 is de verkoop van circa 36 woningen.

Activiteitenprogramma 2015, 2016:
Het doel voor 2015 is de verkoop van 20 woningen.

Activiteitenprogramma 2014:
Realisatie en verkoop van 70 MGE-woningen.

Activiteitenprogramma 2014:
De doelstelling voor 2014 is de verkoop van 15 woningen.

De prestaties van Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Verkoop aan (toekomstige) bewoners	24	27	36	22
Verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	24	27	36	22

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

Woonpartners heeft haar woningvoorraad in de periode van 2014-2017 uitgebreid door fusie met de Zuidrandflat te Gouda (22 meergezinswoningen met 55+-label) en door overname van het woningbezit van Woningcorporatie Mooiland (254 woningen, 49 garages en 46 parkeerplaatsen).

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

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

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

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

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

5a: Leefbaarheid

Prestatieafspraken Alphen aan de Rijn 2017-2021:

In 2021 is de score van de Leefbarometer voor alle wijken minstens 'voldoende'.

Meerjarenbeleidsplan 2017-2021:

80% van de woningen moet het PKVW hebben in 2026.

Activiteitenprogramma 2017:

Bij 202 woningen met aflopend PKVW certificaat voert Woonpartners MH een upgrade uit.

Jaarverslag 2016:

Bij vandalisme of vervuiling worden de bewoners aangesproken. Woonpartners Midden-Holland laat reparaties uitvoeren en zorgt dat er wordt schoongemaakt. Ook groenvoorzieningen rondom de wooncomplexen worden onderhouden, schoongehouden en verbeterd. Bewoners hebben hier een signalerende rol in.

Jaarverslag 2016:

Woonpartners Midden-Holland ondersteunt de organisatie van het jaarlijkse wijkfestival in de Spoorbuurt.

Jaarverslag 2016:

Woonpartners Midden-Holland wil Neerbosch-Oost toekomstbestendiger maken.

Activiteitenprogramma 2016:

Bij 735 woningen met aflopend PKVW certificaat voert Woonpartners MH een upgrade uit.

Jaarverslag 2015:

De Bewonersgroep Spoorbuurt is opgericht. Deze bestaat uit vertegenwoordiging van de werkgroepen die tijdens het geplande Groot Onderhoud bestonden.

Activiteitenprogramma 2015:

Bij 587 woningen met aflopend PKVW certificaat voert Woonpartners MH een upgrade uit.

Activiteitenprogramma 2014:

Bij 611 woningen met aflopend PKVW certificaat voert Woonpartners MH een upgrade uit.

Leefbaarometer Gouda

De prestaties van Stichting Woonpartners MH zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.02	nvt	-0.02	nvt
Bewoners	-0.02	nvt	-0.02	nvt
Voorzieningen	0.08	nvt	0.07	nvt

Veiligheid	0.11	nvt	-0.09	nvt
Fysieke Omgeving	-0.07	nvt	-0.07	nvt
Afwijking Totaalscore	-0.13	nvt	-0.12	nvt
Leefbaarometerscore	Ruim	nvt	Ruim	nvt
	Voldoende		Voldoende	

Leefbaarometer Waddinxveen

De prestaties van Stichting Woonpartners MH zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.06	nvt	-0.06	nvt
Bewoners	0.03	nvt	0.02	nvt
Voorzieningen	0.00	nvt	-0.00	nvt
Veiligheid	0.03	nvt	0.03	nvt
Fysieke Omgeving	-0.01	nvt	-0.02	nvt
Afwijking Totaalscore	-0.02	nvt	-0.02	nvt
Leefbaarometerscore	Ruim	nvt	Ruim	nvt
	Voldoende		Voldoende	

Leefbaarometer Zuidplas

De prestaties van Stichting Woonpartners MH zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.01	nvt	-0.01	nvt
Bewoners	0.03	nvt	0.04	nvt
Voorzieningen	-0.01	nvt	-0.01	nvt
Veiligheid	0.02	nvt	0.04	nvt
Fysieke Omgeving	-0.03	nvt	-0.03	nvt
Afwijking Totaalscore	-0.01	nvt	0.02	nvt
Leefbaarometerscore	Ruim	nvt	Goed	nvt
	Voldoende			

Leefbaarometer Alphen aan de Rijn

De prestaties van Stichting Woonpartners MH zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	-0.01	nvt	-0.01	nvt
Bewoners	0.01	nvt	0.01	nvt
Voorzieningen	-0.03	nvt	-0.03	nvt
Veiligheid	0.04	nvt	0.05	nvt
Fysieke Omgeving	-0.01	nvt	-0.01	nvt
Afwijking Totaalscore	0.00	nvt	0.01	nvt
Leefbaarometerscore	Ruim	nvt	Goed	nvt
	Voldoende			

Leefbaarometer Rotterdam

De prestaties van Stichting Woonpartners MH zijn:

	2014	2015	2016	2017
Woningen	0.00	nvt	0.00	nvt

Bewoners	-0.13	nvt	-0.13	nvt
Voorzieningen	0.12	nvt	0.12	nvt
Veiligheid	-0.17	nvt	-0.18	nvt
Fysieke Omgeving	-0.11	nvt	-0.11	nvt
Afwijking Totaalscore	-0.29	nvt	-0.30	nvt
Leefbaarometerscore	Zwak	nvt	Zwak	nvt

5b: wijk- en buurtbeheer

Convenant inzake uitwisseling van gegevens uit de BRP en uitwisseling van persoonsgegevens in verband met de bestrijding van woongerelateerde fraude:

In samenwerking met de gemeente Gouda en andere woningcorporatie probeert Woonpartners woongerelateerde fraude te voorkomen, onder andere door middel van het uitwisselen van gegevens omtrent vermoede fraude, verhuisgegevens, en persoonsgegevens.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

In 2017 wordt er een convenant gesloten die de juridische basis vormt voor de aanpak van woonfraude en uitwisseling van informatie (in elk geval uit de Gemeentelijke Basisregistratie Personen) mogelijk maakt.

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners zal bij situaties van illegale bewoning handhaven. Er wordt gezocht naar oplossing voor tijdelijke huisvesting, en de gemeente en Woonpartners hebben een signalerende functie naar elkaar over illegale activiteiten in en rond de woningen.

Jaarverslag 2014:

Signaleringsoverleg: Woonpartners signaleert verborgen leed en geeft dit door aan de professionals in zorg en welzijn.

Jaarverslag 2014:

Woonpartners is medefinancier en aandrager van cases voor buurtbemiddeling, zodat vrijwilligers met professionele ondersteuning hulp kunnen bieden aan huurders die overlast van burens ervaren

De prestaties van Woningstichting Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
uitgaven leefbaarheid – sociale activiteiten (€/woning)	€201	€189	€135.978,-	€63.128,-
uitgaven leefbaarheid – fysieke activiteiten (€/woning)	€299	€409	€207.440,-	€344.765,-

bron:

5c: Aanpak overlast

Prestatieafspraken Waddinxveen 2013-2017:

Woonpartners voorkomt huisuitzettingen zoveel mogelijk, en biedt een tweede kans aan kwetsbare groepen. Dit gebeurt in samenwerking met zorginstellingen, politie, de sociale dienst, en de Plangroep Schuldhelpverlening.

Jaarverslag 2016:

Convenant 'Voorkomen Huisuitzettingen' 2017-2020: Begeleidingscontracten kunnen aan het huurcontract gekoppeld worden, en op casus-niveau wordt de begeleiding van huurders die een dergelijk contract hebben 3 keer per jaar geëvalueerd.

Jaarverslag 2015:

Woonpartners Midden-Holland heeft een overlastbeleid; Overlastveroorzakers worden op hun verplichtingen en de consequenties gewezen betreft de overlast. Indien ze doorgaan wordt een juridische procedure gestart, en soms aanvullende bepalingen in huurovereenkomsten.

Jaarverslag 2014:

Woonpartners participeert in de gemeente Zuidplas in de ontwikkeling van een Laatste Kans Beleid en een beleid ter voorkoming van huisuitzettingen.

De prestaties van Woningstichting Woonpartners Midden-Holland zijn:

	2014	2015	2016	2017
Totale overlastmeldingen	518	528		686
Waarvan burenoverlast	35%	40%		
Waarvan overlast in algemene ruimten	19%	20%		
Waarvan overlast vanwege psychische problemen	8%	8%		

bron: Jaarverslag 2014, jaarverslag 2015, jaarverslag 2017, managementrapportages 2014 en 2015

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

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

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

6 Overige / andere prestaties

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