

Maatschappelijke visitatie Wold en Waard

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Wold & Waard

Rotterdam, 23 januari 2020



Maatschappelijke Visitatie

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:

Wold & Waard

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Erik van Ossenbruggen

Rixt Bos

Rotterdam, 23 januari 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting	13
D. Korte schets van de corporatie	14
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 Inleiding	20
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	20
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	20
1.4 Reflectie op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	21
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	23
1.6 Beschrijving van de ambities	32
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	34
2 Presteren volgens Belanghebbenden	36
2.1 Inleiding	37
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	37
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	37
2.4 Boodschap	44
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	47
3 Presteren naar Vermogen	48
3.1 Inleiding	49
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	49
3.3 Vermogensinzet	49
4 Governance van maatschappelijk presteren	53
4.1 Inleiding	54
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	54
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	54
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	57
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	59
Deel 3: Bijlagen	64
Bijlage 1: Position Paper	65
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	70
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	73
Bijlage 4: Onafhankelijkheidverklaring Ecorys en visitatoren	74
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	76
Bijlage 6: Bronnenlijst	80
Bijlage 7: Prestatietabel	81

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

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

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

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

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

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

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

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

De visitatiecommissie

Wold & Waard heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juni tot en met december en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestond uit Maarten Nieland, Erik van Ossenbruggen en Rixt Bos.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Anja Hotsma voor de prettige samenwerking.

Deel 1:

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Wold & Waard verhuurt circa 5.000 sociale huurwoningen in de gemeente Westerkwartier, gelegen in het westen van de provincie Groningen. De gemeente Westerkwartier is in januari 2019 ontstaan, bij de herindeling van de gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn.

Actief, betrokken en solide

Wold & Waard is naar eigen zeggen “een plattelandscorporatie met een open en informele cultuur”, die houdt van een no-nonsense aanpak. De missie van Wold & Waard luidt: *“Wold & Waard biedt goede en betaalbare woningen in de sociale huursector in het Westerkwartier. We richten ons daarbij met name op mensen met een lager inkomen of een bijzondere woonvraag. Onze verantwoordelijkheid gaat verder dan de woningen. Wij willen een actieve partner zijn in het netwerk van wonen, welzijn en zorg.”* Dat doet de corporatie met de kernwaarden actief, betrokken en solide.

De opgaven waarvoor Wold & Waard staat, volgens haar directeur-bestuurder, zijn te omvatten in drie centrale thema's. Dat is ten eerste de woningvoorraad. Bij het op peil houden van de woningkwaliteit spelen duurzaamheid en functionaliteit (bijvoorbeeld voor langer thuis wonen) een belangrijke rol. Verduurzaming is een kostbare aangelegenheid; het is voortdurend zoeken naar de meest (financieel) efficiënte aanpak.

Wold & Waard is ook van mening dat de woonlasten beheerst moeten blijven, en daarom is wonen (betaalbaarheid en doelgroepen) het tweede centrale thema. Door op betaalbaarheid te focussen, kan Wold & Waard huisvesting blijven aanbieden voor huurders met een geringe inkomenspositie. Maar ook zorgbehoevenden krijgen bijzondere aandacht van de corporatie.

Ten slotte is de organisatie zelf als derde opgave geformuleerd. Wold & Waard wil een flexibele organisatie met vitale en duurzaam inzetbare medewerkers, moderne middelen en een gezonde financiële positie zijn. Daartoe wil de corporatie meer technologie inzetten en meer samenwerken: met de huurders, met de gemeente en met overige belanghouders.

De visitatiecommissie heeft tijdens de visitatie ervaren dat Wold & Waard het beantwoorden van de maatschappelijke opgaven probeert te combineren met het creëren van maatschappelijke meerwaarde met een focus op duurzaamheid, moderne middelen en leefbaarheid. De visitatiecommissie heeft daarnaast gezien dat Wold & Waard deze zaken ook daadwerkelijk op een actieve manier oppakt, betrokken is bij haar huurders, partners en omgeving en dat zij solide en weloverwogen te werk gaat. Dit werd onder meer duidelijk in de gesprekken bij de corporatie, in de gesprekken met belanghebbenden en tijdens de rondrit. De door de corporatie benoemde kernwaarden zijn voor belanghebbenden herkenbaar en komen duidelijk terug in de praktijk.

Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie besloeg de periode 2011-2014. De toenmalige visitatiecommissie concludeerde dat Wold & Waard als woningcorporatie de zaken over het algemeen goed op orde had: financieel stond de corporatie er sterk voor, men handelde vanuit doelmatigheid, de governance was op orde en ook de meeste belanghebbenden waren positief. Het belangrijkste verbeterpunt voor de corporatie zat hem in de relatie en communicatie met de huurdersvertegenwoordiging: deze belanghebbende was relatief kritisch over de corporatie en beoordeelde de relatie & communicatie en invloed op beleid met respectievelijk een 4,5 en een 6,0.

Tijdens de voorliggende visitatie heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat Wold & Waard het verbeterpunt in de breedte heeft opgepakt. Wold & Waard heeft zich ingezet om het

Huurdersplatform eerder in processen te betrekken en ze ook in staat te stellen om over beleidsmatige zaken mee te praten, onder meer door de kennis en inbreng te vergroten. Deze aanpak resulteert in sterk verbeterde beoordelingen, over de hele linie, van het Huurdersplatform in de voorliggende visitatie. Met name de verbeterde relatie & communicatie en de invloed op beleid lijken hier een grote rol in te spelen. Deze beoordelingen zijn dan ook het sterkst toegenomen naar tweemaal een 9,0 in de huidige visitatie. De gerealiseerde omslag in de omgang en relatie met het Huurdersplatform is een mooi compliment waard.

Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat ook genoemde verbeterpunten door andere belanghebbenden in de afgelopen periode ter harte zijn genomen. Zo is er fors in duurzaamheid geïnvesteerd, is er veel aandacht voor alle kernen binnen het Westerkwartier, de directeur-bestuurder onderhoudt relaties met het Rijk en met name Aedes, er zijn geen klachten opgevangen over de corporatie als onderhandelingspartner, de corporatie heeft speciale doelgroepen als aandachtspunt geformuleerd en concentreert zich – last but not least – volledig op haar primaire taken. Het actief en herkenbaar oppakken van deze verbeterpunten, illustreert eveneens de actieve, betrokken en solide houding van Wold & Waard.

Huidige visitatie

De maatschappelijke visitatie laat zien dat Wold & Waard goede prestaties heeft geleverd. Voor deze gerealiseerde prestaties en de wijze waarop deze zijn behaald, wil de visitatiecommissie Wold & Waard een compliment geven. Het is de visitatiecommissie namelijk opgevallen dat Wold en Waard zich zeer bewust is van het feit dat zij als maatschappelijke organisatie ook maatschappelijke meerwaarde moet brengen. De opgaven waar woningcorporaties voor staan, vertonen immers steeds meer een overlap met andere werkerreinen op het gebied van bijvoorbeeld zorg, wijkgerichtwerken en maatschappelijke opvang. Het is daarom voor woningcorporaties belangrijk goed in overleg te staan en als partners samen te werken met vaak gespecialiseerde instanties. Deze samenwerkingen heeft Wold & Waard in toenemende mate opgezocht met uiteenlopende partijen met een gedeeld belang. Bij dergelijke samenwerkingen stond het verbeteren van de situatie van de huurder uiteindelijk altijd centraal, maar ook de werkzaamheden en resultaten voor de corporatie en samenwerkingspartner werden verbeterd. Zo is er met onderhoudspartijen op een nieuwe manier gaan samenwerken en is men de samenwerking op het sociaal domein aan het verdiepen.

In de praktijk is daarbij gebleken dat Wold en Waard goed het evenwicht kan vinden tussen enerzijds de financiële kant van investeren en anderzijds de beoogde maatschappelijke effecten. Ook wordt goed evenwicht gevonden tussen standaardoplossingen en maatwerk bijvoorbeeld op kernniveau, persoonsniveau en procesniveau.

Maatschappelijke meerwaarde

Het belang dat Wold & Waard hecht aan het leveren van maatschappelijk meerwaarde blijkt ook uit het feit dat de visitatiecommissie is gevraagd om bij de belanghebbenden op te halen welke maatschappelijke meerwaarde Wold & Waard heeft: voor wie en door wie, en hoe deze zichtbaar wordt.

De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van het visitatieproces het beeld dat de meerwaarde van Wold & Waard onder meer zit in de maat, schaal en positionering van Wold & Waard in haar werkgebied. Wold & Waard heeft als grootste sociale huisvester in haar werkgebied een belangrijke rol voor de (relatief grote) groep laagste inkomens. Wold & Waard is hiermee een belangrijke partner voor de gemeente en andere partijen in het gebied met een gedeelde doelgroep of belang. Wold & Waard laat zien dat zij deze positie begrijpt en werkt aan de invulling hiervan.

Wold & Waard vult haar positie in door niet alleen oog te hebben voor het beschikbaar stellen van woningen, maar ook aandacht te hebben voor de betaalbaarheid voor hun doelgroep in bredere zin. Onder meer door de woonlastenbenadering toe te passen. De inzet rondom de rioolheffing illustreert dit bijvoorbeeld.

De visitatiecommissie is van mening dat de schaal van Wold & Waard er voor zorgt dat zij ook veel maatschappelijke meerwaarde kan leveren door een grote stap kan zetten in het verduurzamen van woningen in het werkgebied. Daar is de corporatie al ambitieus mee begonnen. Er is bijvoorbeeld de afgelopen jaar veel geleerd in de nul-op-de-meter (NOM) pilot. Door met een pilot te werken, heeft Wold & Waard ruimte gehouden voor verbetering en kan zij nu de doorgaan met het zetten van substantiële stappen in verduurzaming. Hier blijkt opnieuw een belangrijke maatschappelijke bijdrage van de corporatie. En doordat zij dit heeft gecombineerd met esthetische verbeteringen aan de huizen die onder handen zijn genomen, zijn de huurders meer gaan zorgen voor de buitenkant en tuin bij hun huis. Dit is de leefbaarheid ten goede gekomen. Op het gebied van leefbaarheid heeft Wold & Waard ook maatschappelijke meerwaarde laten zien, door in samenwerking met de gemeente oog te hebben voor het behoud van de supermarkt in Tolbert.

Deze voorbeelden laten zien dat Wold & Waard de maatschappelijke meerwaarde voor haar werkgebied betrouwbaar en solide uitvoert, middels haar positionering, maat en schaal. Deze meerwaarde komt tot uitdrukking in de formele en informele communicatie vanuit Wold & Waard, vooral in de relaties en het contact met haar omgeving, maar ook in publicaties. Welke onderdelen de specifieke belanghebbenden waarderen komt uitgebreider naar voren in het hoofdstuk presteren volgens belanghebbenden. In de andere hoofdstukken is eveneens meer te lezen over de prestaties en de waarde hiervan voor het maatschappelijk presteren van Wold & Waard.

Wat kan beter?

Zoals uit het voorgaande is gebleken, heeft Wold & Waard over de hele linie goed gepresteerd. De corporatie is duidelijk lokaal betrokken, heeft veel en kwalitatief goede relaties met alle partijen die te maken hebben met volkshuisvesting in de regio, weet effectief te presteren en doet dit bestuurlijk ook op weloverwogen wijze. Er zijn dan ook tijdens de visitatie geen grote verbeterpunten geconstateerd. Het gaat eerder om optimalisaties.

Wold en Waard kan het leefbaarheidsfonds beter onder de aandacht brengen; de visitatiecommissie heeft de indruk dat dit fonds niet bij alle belanghebbenden even goed bekend is.

Verder geeft de visitatiecommissie de tip mee om in de trimesterverslagen integraal trendanalyses te maken, in plaats van trendanalyses voor sommige indicatoren. Dit geeft immers een veel beter beeld van de totale prestatie en de samenhang van de individuele prestaties. Om de transparantie van de geleverde prestaties in relatie tot de afspraken te vergroten, is het verder aan te bevelen duidelijker een koppeling te maken tussen de opgaven uit de prestatieafspraken en eigen doelstellingen enerzijds en gerealiseerde prestaties anderzijds.

De visitatiecommissie hoopt dat Wold & Waard haar prestaties de komende tijd voortzet – en waar mogelijk nog verbetert – en wenst Wold & Waard veel succes bij de invulling van de huidige en toekomstige maatschappelijke opgaven.

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities							
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken Ambities in relatie tot de opgaven	7,3	7,5	7,0	7,3	7,3	75%	7,5
					8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden							
Prestaties	7,6	7,9	7,5	7,5	7,6	50%	7,9
Relatie en communicatie					8,3	25%	
Invloed op beleid					8,1	25%	
Presteren naar Vermogen							
Vermogensinzet					8,0	100%	8,0
Governance van maatschappelijke presteren							
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming			8,0	7,5	33%	7,8
	Prestatiesturing			7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen					8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie			8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording			8,0			

Toelichting nummering thema's:

Thema 1: doelgroep

Thema 2: betaalbaarheid

Thema 3: woningvoorraad

Thema 4: leefbaarheid

C. Samenvatting

Wold & Waard krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,5
Presteren volgens Belanghebbenden	7,9
Presteren naar Vermogen	8,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,8

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,5 Wold & Waard heeft ruim voldoende gepresteerd in het realiseren van de lokale opgaven. Er is voldaan aan de eisen en afspraken rondom toewijzing. De corporatie heeft zich ingespannen voor diverse doelgroepen. Dat geldt ook voor het betaalbaar houden van de woonlasten. Daarvoor zijn creatieve oplossingen gevonden. Op het gebied van de woningkwaliteit (wooncomfort en duurzaamheid) en het op peil houden van de leefbaarheid in de kernen is naar behoren gepresteerd.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,9 Wold & Waard heeft volgens alle belanghebbenden goed oog voor de verschillende doelgroepen. Daarnaast zijn ze tevreden over de maatregelen van Wold & Waard om de betaalbaarheid op peil te houden. De woningkwaliteit wordt als ruim voldoende aangemerkt. Over de leefbaarheidsinspanningen lijken enkele belanghebbenden – waaronder de gemeente – wat minder goed op de hoogte. Het bestaan van het leefbaarheidsfonds zou dus wat beter op de kaart gezet kunnen worden. Waar Wold & Waard echt in uitblinkt is de relatie met de belanghebbenden. Daar worden lovende woorden over geuit. Men geeft aan dat Wold & Waard een toegankelijke, overzichtelijke en degelijke corporatie is. De lijnen zijn kort en men weet elkaar goed te vinden. Er is bewondering voor de manier waarop de corporatie de afgelopen periode erin is geslaagd op een oprechte manier de belanghebbenden te betrekken in de beleidsvorming.

Presteren naar Vermogen

8,0 Wold & Waard maakt bij investeringsbesluiten solide afwegingen tussen financieel en maatschappelijk rendement. Er wordt per dorp gekeken naar de benodigde investeringen op basis van vastgoedvisies. Om een zo hoog mogelijke maatschappelijke bijdrage te leveren, neemt de corporatie in sommige gevallen maatschappelijke offers. De corporatie is tegelijkertijd terdege risico-bewust: sommige investeringen die gevraagd worden door belanghebbenden worden afgewezen wanneer het risicoprofiel te hoog is, bijvoorbeeld door ongunstige toekomstige demografische ontwikkelingen in specifieke kernen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,8 Wold & Waard heeft een heldere visie die past bij de lokale opgaven en op juiste wijze vertaald is naar over het algemeen SMART geformuleerde doelen, die in te monitoren indicatoren zijn gevat. De geformuleerde strategie is breed verankerd in de organisatie en besluitvorming. Er wordt frequent gekeken naar externe ontwikkelingen die om beleidsmatige bijsturing vragen. Wold & Waard heeft laten zien die bijsturing tijdig, gestructureerd en onderbouwd te doen. Zij wordt daartoe ook geprikkeld door een RvC die een kritische en stimulerende houding heeft, en toeziet op het voldoen aan de maatschappelijke opgaven.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Wold & Waard is een woningcorporatie actief in het Westerkwartier, in het westen van de provincie Groningen. Het bezit van Wold & Waard is verspreid over 34 dorpen, in de vier voormalig zelfstandige gemeenten: Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn. In 2019 zijn deze vier gemeenten gefuseerd tot de gemeente Westerkwartier.

Woningbezit

Wold & Waard had in 2018 4.555 woningen in bezit, waarvan 4.525 zelfstandige sociale huurwoningen. Daarnaast heeft Wold & Waard in 2018 nog 411 wooneenheden in bezit die worden verhuurd aan instellingen voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De woningen liggen verspreid over het werkgebied (zie onderstaande tabel).

Daarnaast bezit Wold & Waard ook nog 53 overige onroerende zaken, waaronder garages en bergingen.

Voormalige gemeenten Westerkwartier	Aantal zelfstandige wooneenheden
Grootegast	906
Leek	1.587
Marum	810
Zuidhorn	1.222

Meer dan de helft van de woningen in bezit van Wold & Waard bestaat uit eengezinswoningen (2.702). Na eengezinswoningen vormen seniorenwoningen (883) een belangrijk aandeel in het bezit van Wold & Waard.

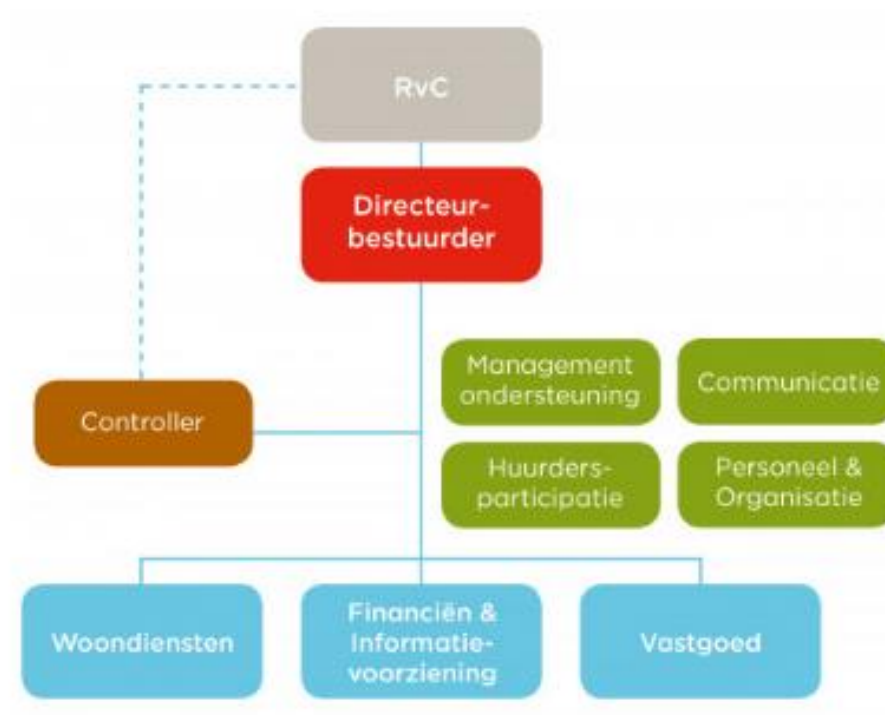
Wat betreft de huurprijs, hebben in 2018 bijna alle zelfstandige huurwoningen een huurprijs tot de liberalisatiegrens. Het betreft 4.513 woningen. Ongeveer 23% van de woningvoorraad behoort tot de goedkope voorraad met een huurprijs onder € 417, 65% tot betaalbaar laag met een huur tussen €417 - € 597, 7% tot betaalbaar hoog met een huur tussen € 597 - € 640 en 5% tot de dure voorraad met een huur tussen € 640 - € 710. Het betreft prijspeil 2018.

Organisatiestructuur

In onderstaande figuur is de organisatiestructuur van Wold & Waard weergegeven. De organisatie van Wold & Waard bestaat uit drie afdelingen: Woondiensten, Vastgoed en Financiën & Informatievoorziening. De managers van deze afdelingen vormen samen met de directeur-bestuurder het MT. Wold & Waard had in 2018 in totaal 43,8 fte in dienst, verdeeld over 52 medewerkers: 28 fulltime en 24 parttime.

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden en houdt toezicht op Wold & Waard, is de werkgever voor de directeur-bestuurder en is gesprekspartner bij beleidsontwikkeling.

Figuur 1.1 Organisatiestructuur Wold & Waard (website Wold & Waard 2019)



Deel 2:

Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

1.2 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Wold & Waard wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s).

1.3 Beoordeling door visitatiecommissie

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

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities							
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,3	7,5	7,0	7,3	7,3	75%	7,5
Ambities in relatie tot de opgaven					8,0	25%	

Toelichting nummering thema's:

Thema 1: doelgroep

Thema 2: betaalbaarheid

Thema 3: woningvoorraad

Thema 4: leefbaarheid

1.4 Beschrijving van de prestatieafspraken

Wold & Waard heeft in de visitatieperiode prestatieafspraken 2011-2015, samenwerkingskader 2015-2020 en prestatieafspraken 2017 en 2018 opgesteld met gemeenten in het Westerkwartier: gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn. De afspraken voor 2011-2015 zijn per gemeente in aparte documenten vastgelegd. De opvolgende afspraken zijn opgenomen in één document voor de vier gemeenten in het Westerkwartier.

Prestatieafspraken Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn 2011-2015

Voor de periode 2011 tot en met 2015 zijn er tussen Wold & Waard en de Westerkwartier gemeenten prestatieafspraken gemaakt. Deze afspraken bevatten dezelfde opgaven en thema's. Belangrijke onderwerpen in deze prestatieafspraken zijn¹:

- Betaalbaarheid van het wonen: voldoende woningen in de kernvoorraad, verantwoord huurbeleid en een gedifferentieerd aanbod van huur- en koopconstructies;

¹ Gebaseerd op: Prestatieafspraken Leek 2011-2015.

- Woonruimteverdeling: actualisatie woonruimteverdelingsbeleid, huisvesting van de primaire doelgroep, huisvesting van aandacht groepen (mensen met een beperking, ouderen, statushouders, starters en jongeren);
- Woonkwaliteit: kwaliteitsverhoging in woonkwaliteit, herstructurering en grootschalige renovatie, WoonKeur eisen als leidraad, woningmarktontwikkelingen (onderzoek/monitoring), inzet op leefbaarheid, organisatie van wijkschouwen, verduurzaming van de woningvoorraad, innovatie in toepassingen in- en rondom de woning, opstellen van vastgoedvisies;
- Gemeentegaranties leningen: aansluiting gemeenten bij achtervangconstructie voor gemeentegaranties via Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW);
- Wonen, welzijn en zorg: levensloopgeschikt bouwen, samenwerking zorg- en welzijnspartijen, mantelzorg faciliteren, WoonKansbeleid toepassen;
- Veiligheid en leefbaarheid: Behoefte aan gemeente brede inzet omtrent veiligheidsaspecten, zoals melding incidenten, netwerkoeverleggen (zoals OGGz), waarvan de corporatie afhankelijk is van de gemeente.

Samenwerkingskader Westerkwartier 2016-2020

In 2016 is er voor de periode 2016 tot en met 2020 één Samenwerkingskader opgesteld tussen Wold & Waard, Huurdersplatform Westerkwartier en de gemeenten in het Westerkwartier. Het samenwerkingskader vormen de contouren voor de prestatieafspraken en het bod. Belangrijke onderwerpen rondom lokale opgaven in dit kader zijn:

- Doelgroep: primaire doelgroep, secundaire doelgroep en aandacht groepen (starters en jongeren, senioren, mensen met een beperking, statushouders, urgenten) en woonruimteverdeling;
- Betaalbaarheid: woonlasten, huurbeleid, heffingen en betalingsachterstanden;
- Woningvoorraad: grenzen aan de kernvoorraad, omvang van de voorraad, kwaliteit van de voorraad en aanpassen van de voorraad;
- Overig: leefbaarheid en WMO.

Prestatieafspraken Westerkwartier 2017 en 2018

Voor 2017 en 2018 hebben Wold & Waard, Huurdersplatform Westerkwartier en de gemeenten Westerkwartier gezamenlijk prestatieafspraken vastgesteld. De onderwerpen van de opgaven in de prestatieafspraken zijn gelijk aan de opgaven in het samenwerkingskader. In de prestatieafspraken zijn de opgaven concreter en gedetailleerder uitgewerkt.

1.5 Reflectie op de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Compleetheid, concreetheid, onderbouwing en actualisatie van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie constateert dat de compleetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken op orde is. In de documentatie van de afspraken wordt de lokale context en opgaven geschetst vanuit de Woonvisie 2015-2020, woningmarktonderzoek en ontwikkelingen in de regio en in landelijke regelgeving. Daarnaast wordt in de afspraken per onderwerp eerst een context en doelstelling geschetst, waarna de afspraken logisch hieruit volgen. Hierbij is ook oog voor een breder spectrum aan opgaven en afspraken dan puur volkshuisvestelijk. Zo zijn er ook afspraken gemaakt rondom leefbaarheid en de samenwerking op het sociaal domein, waar partijen gezien de rol die zij vervullen in het werkgebied een belangrijke rol in hebben.

Er is een doorontwikkeling te zien van de globalere opgaven in het samenwerkingskader, naar de meer concrete uitwerking van de afspraken in de prestatieafspraken 2017 en 2018. De opgaven zijn over het algemeen SMART geformuleerd. Hierbij moet worden opgemerkt dat er ook afspraken zijn die nog redelijk vrijblijvend geformuleerd zijn, bijvoorbeeld in de vorm van: 'partijen streven

ernaar...'. Hierbij is het logisch dat sommige afspraken meer richtinggevend worden ingegeven en niet concreter worden uitgewerkt.

Wat betreft de actualisatie van de afspraken, zijn er jaarlijks afspraken gemaakt en geactualiseerd. De jaarlijkse prestatieafspraken bieden ruimte om de invulling van de afspraken en het samenwerkingskader tegen het licht te houden. Als hier aanleiding toe is, worden afspraken aangepast, aangescherpt of aangevuld. In de prestatieafspraken 2018 is ook een korte paragraaf gewijd aan de stand van zaken met betrekking tot de afspraken uit 2017 en het evaluatie-overleg wat hierover heeft plaatsgevonden. Hierdoor wordt het duidelijk welke afspraken zijn opgepakt en welke nog een vervolg wacht en hoe dit ingevuld gaat worden.

Het overkoepelende samenwerkingskader loopt in periode parallel aan de Woonvisie in de regio. Deze zal daarom worden herzien, nadat er een nieuwe Woonvisie is vastgesteld in 2020.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De visitatiecommissie ziet verder dat de prestatieafspraken op papier in zekere mate wederkerig zijn geformuleerd, waar relevant zijn er afspraken gemaakt voor de inzet van verschillende partijen. In gesprekken met de corporatie wordt bevestigd dat dit ook bewust in de formulering is meegenomen, zodat partijen ook elkaar aan kunnen spreken op prestaties. Toch is er nog ruimte om de wederkerigheid van de inhoud van de prestatieafspraken en het proces verder te ontwikkelen en er echt een meer gezamenlijke set aan afspraken van te maken, waarin ieders bijdrage is opgenomen.

Inzet om te komen tot prestatieafspraken

Wold & Waard, de gemeenten in het Westerkwartier en het Huurdersplatform Westerkwartier zijn gezamenlijk tot afspraken gekomen in de visitatieperiode. Wat betreft de inzet om te komen tot prestatieafspraken ziet de visitatiecommissie dat er tussen de partijen geen gelijke verdeling is geweest tussen de partijen. De regie om te komen tot de prestatieafspraken heeft tot op heden bij Wold & Waard gelegen, zowel als het gaat om de organisatie van het proces, de ondersteuning en het schrijven van de afspraken. Er zijn afspraken gemaakt dat de gemeente de regie meer zal overnemen; in praktijk is Wold & Waard echter nog steeds penvoerder van de afspraken.

Het Huurdersplatform en Wold & Waard trekken in de prestatieafspraken erg samen op richting de gemeente. Wold & Waard ondersteunt het Huurdersplatform ook om dit te kunnen bewerkstelligen en leden van het Huurdersplatform zetten zich in om als gelijke partner aan tafel te zitten bij de prestatieafspraken. Zo heeft een van de leden een cursus prestatieafspraken gevolgd en wordt bij Wold & Waard de tijd genomen om de onderwerpen met het platform door te spreken. Door deze inspanningen heeft het HPW meer invloed in het proces om tot de prestatieafspraken te komen en houdt het de andere partijen scherp.

Verder is het noemenswaardig dat Wold & Waard en Huurdersplatform Westerkwartier hun plannen voor 2016, 2017 en 2018 jaarlijks hebben toegelicht aan de gemeente(raad). Deze toelichting heeft geholpen om meer inzicht te krijgen in elkaars inzicht, belangen, positie en overwegingen. Intensief overleg tussen de drie partijen volgende, waarna de afspraken jaarlijks zijn getekend. Men leert op deze wijze steeds beter waarom partijen bepaalde keuzes maken en wat men van elkaar mag verwachten.

Conclusie visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet dat de driehoek zich goed inzet om tot prestatieafspraken te maken die recht doen aan de lokale maatschappelijke opgaven, zowel op het volkshuisvestelijke domein, als de bredere maatschappelijke opgaven waar men een belang of raakvlak heeft vanuit de kerntaak.

In de uitwerking van de afspraken is een duidelijke en helder volgbare lijn te zien, van richtinggevend kaderafspraken, naar jaarlijks meer concreet uitgewerkte afspraken. Op deze wijze heeft men een visie waar men gezamenlijk aan werkt, maar is er ook ruimte binnen de kaders voor flexibiliteit en bijsturing, bijvoorbeeld bij onverwachte omstandigheden. De visitatiecommissie waardeert deze opzet.

Ontwikkelpunt voor de toekomst is nog wel de wederkerigheid in het proces en de inhoud van de prestatieafspraken. Met name vanuit de gemeente: zij zou nog een grotere verantwoordelijkheid kunnen en mogen nemen.

1.6 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met de gemeenten in het Westerkwartier.

In bijlage 7 is per thema opgenomen welke individuele prestaties zijn beoordeeld. Deze prestaties zijn door de visitatiecommissie met een geheel punt beoordeeld. Door middeling van de beoordelingen ontstaat er per thema een score op een decimaal nauwkeurig. Deze gemiddelde score wordt per thema bij het bespreken van de thema's getoond.

1.6.1 Thema 1: doelgroep

7,3

Wold & Waard heeft ten aanzien van het thema doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Er is in goede mate voldaan aan de toewijzingsafspraken die gemaakt zijn, zo houdt Wold & Waard de woningen onder de tweede aftoppingsgrens beschikbaar voor de primaire doelgroep. Daarnaast heeft Wold & Waard in de visitatieperiode ruim voldoende aandacht gehad voor de huisvesting van jongeren, starters, senioren, statushouders en doelgroepen met een bijzondere woonvraag. Op het vlak van WMO-woningaanpassingen zet Wold & Waard bovendien geld in om kleine zorgvoorzieningen aan te brengen in woningen indien de financiering ervan buiten het bereik van de WMO valt.

Wold & Waard voldoet aan de woningtoewijzingsafspraken

In de prestatieafspraken is opgenomen dat minimaal 90% van de jaarlijkse woningtoewijzingen moet plaatsvinden aan huishoudens met een verzamelinkomen tot maximaal € 36.165 (prijsspeil 2018). Wold & Waard heeft ruim voldaan aan de norm in de afspraak (minimaal 90%), en heeft jaarlijks nog 5-8% meer woningtoewijzingen gedaan aan de bedoelde huishoudens, dan de norm. Een pluspunt is toegekend voor het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast is een pluspunt toegekend, voor de inzet voor de doelgroep met een inkomen tot € 44.258, die alleen woningen boven de tweede aftoppingsgrens krijgen toegewezen.

Daarnaast is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard passend zal toewijzen in 2017 en 2018: Minimaal 95% van de woningzoekenden die recht hebben op huurtoeslag moeten een woning toegewezen krijgen met een huurprijs onder de 'aftoppingsgrens' voor huurtoeslag. Conform deze opgave heeft Wold & Waard in 2016, 2017 en 2018 woningen passend toegewezen. Een pluspunt is toegekend vanwege de ruime mate waarin wordt voldaan aan de opgave.

Wold & Waard heeft conform opgave onderzoek gedaan naar de woonvraag van jongeren

In de prestatieafspraken 2011-2015 is afgesproken dat Wold & Waard streeft naar voldoende passende woningen voor jongeren en starters. In 2016 lijkt het aantal woningzoekenden tot 23 jaar

af te nemen in het Westerkwartier. Daarom is afgesproken dat Wold & Waard en de gemeente Westerkwartier gezamenlijk de woonvraag van jongeren zouden onderzoeken in 2017 en 2018.

Conform opgave heeft Wold & Waard in 2018 een extern onderzoeksbureau een onderzoek uit laten voeren naar de woonbehoefte onder jongeren. Hieruit bleek dat het aantal jongere woningzoekenden inderdaad afneemt, maar er nog wel een opgave rondom communicatie ligt. Naar aanleiding van het onderzoek heeft Wold & Waard de minimum inschrijfleefijd verlaagd naar 17 jaar en zijn ze een campagne gestart om jongeren zich er van bewust te maken zich tijdig als woningzoekende in te schrijven. Vanwege de adequate opvolging van de uitkomsten van het onderzoek, is een pluspunt toegekend.

Verder is in de prestatieafspraken voor 2018 afgesproken dat Wold & Waard zes jongerenwoningen beschikbaar stelt in het kader van InSightOut, voor jongeren die niet langer thuis kunnen wonen en voor wie opname in crisisopvang dreigt. Wold & Waard heeft conform afspraak in 2018 woningen beschikbaar gesteld voor InSightOut. De ervaringen met het project zijn goed. Wel bleek het aantal jongeren dat voor de voorziening in aanmerking komt, echter lager dan vooraf ingeschat. Uiteindelijk zijn er in 2017 drie jongeren en in 2018 twee jongeren in dit kader gehuisvest.

Wold & Waard geeft hierbij aan dat het soms lastig is om de beleidsvisie van de gemeente op een passende manier te vertalen naar concrete bijdrage voor de doelgroepen en de maatschappelijke opgave op dit vlak. Er is een roep voor huisvesting van dergelijke doelgroepen (vanuit instanties en de gemeente), maar in de praktijk bleek het toch lastig om mensen te vinden om hierin te huisvesten. Er is een pluspunt toegekend voor de inzet die de corporatie heeft gepleegd om het project te realiseren en draaiende te houden, ondanks de relatief kleine instroom.

Wold & Waard monitort de woonvraag van senioren in het Westerkwartier

Verdergaande vergrijzing leidt, in tegenstelling tot eerdere verwachtingen, niet automatisch tot een grotere vraag naar seniorenwoningen. Veel ouderen stellen een verhuizing tot op hogere leeftijd uit. In de prestatieafspraken is afgesproken dat Wold & Waard jaarlijks monitort hoe de vraag van senioren naar een voor hen geschikte sociale huurwoning zich ontwikkelt en past, indien dit door partijen nodig wordt geacht, de woningvoorraad hierop aan.

Conform opgave heeft Wold & Waard jaarlijks, conform afspraak, de vraag van senioren gemonitord. Veel ouderen staan passief ingeschreven bij de corporatie. De inschrijftijd is hoger omdat zij opteren voor een bepaald type, locatie en verhuismomentum. Daarnaast neemt Wold & Waard in de visitatieperiode deel aan de gemeentelijke overlegvormen rondom ouderenbeleid. Op basis van deze inzet en deelname aan overlegvormen is een pluspunt toegekend.

Wold & Waard heeft zich ingezet op het vlak van wonen en zorg en WMO

In het kader van wonen en zorg is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard en de gemeente een gezamenlijke woonzorgvisie op zullen stellen, om een beeld te krijgen van het kwalitatieve en kwantitatieve aanbod in relatie tot de lokale opgave.

In het licht van deze opgave is in 2018 een onderzoek rondom wonen en zorg uitgevoerd. In 2019 zijn vervolgens de uitkomsten verder uitgewerkt en vastgelegd in een gemeentelijke WoonZorgVisie. Over de uitvoeringsagenda worden in 2019 gesprekken gevoerd met de gemeente. Een pluspunt is toegekend voor de actieve wijze waarop aan de opgave invulling is gegeven.

Daarnaast is op dit thema in de prestatieafspraken opgenomen dat gemeenten en Wold & Waard zich in het kader van de WMO inzetten voor het bevorderen van wonen en zorg op maat, en dat er in dit kader heldere afspraken worden gemaakt tussen beide partijen over de realisatie en financiering.

Wold & Waard heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet voor de afspraken uit de prestatieafspraken rondom de uitvoering van de WMO en de toewijzing van aangepaste woningen. Zo zijn er, conform opgave, afspraken gemaakt over de wijze waarop WMO-aanpassingen worden gerealiseerd en hoe de kosten worden gedragen. Op verzoek van de gemeenten past Wold & Waard woningen aan. Omdat het gemeentelijke budget beperkt is, biedt Wold & Waard huurders vanaf 2019 ook aan rechtstreeks een verzoek te doen bij Wold & Waard, voor het aanbrengen van een kleine (zorg)voorziening. Wold & Waard financiert dit met de heffingskorting die is ontvangen rondom de rioolheffing (*zie betaalbaarheid*). Vanwege het volledig voldoen aan de opgave en de actieve inzet van de corporatie om vanuit de WMO woningen aan te passen en ook kleine aanpassingen te financieren waar het gemeentelijk budget niet toereikend is, zijn twee pluspunten toegekend.

Om doelmatig met aangepaste woningen om te gaan, is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard de daartoe bestemde woningen die ingrijpend zijn aangepast, zal vrijmaken wanneer de bewoner voor wie de aanpassing is aangebracht de woningen heeft verlaten en/of is overleden. Wold & Waard maakt, conform afspraken, aangepaste woningen leeg bij het vrijkomen van deze woningen. Voor eventuele partners wordt een passende oplossing gezocht. Inwoners die om medische redenen een aangepaste huurwoning nodig hebben, komen met voorrang in aanmerking voor een dergelijke woning.

Wold & Waard heeft in belangrijke mate voldaan aan de opgave voor huisvesting statushouders

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties een inspanningsverplichting hebben om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders en dat Wold & Waard ernaar streeft om de jaarlijkse taakstelling te realiseren, met een gelijkmatige spreiding over het Westerkwartier.

Tabel 1.2 Huisvesting statushouders (aantallen statushouders)

	Gemeentelijke taakstelling	Realisatie Wold & Waard
2015	108	102
2016	163	103
2017	85	153
2018	80	67

Wold & Waard heeft jaarlijks aan de taakstelling voldaan, dan wel alle door COA aangedragen vergunninghouders gehuisvest, met uitzondering van 2016. In dat jaar kon Wold & Waard niet voldoen aan de opgave en heeft zij met de gemeente veelvuldig overleg gehad over aanvullende huisvestingsvormen en is een convenant opgesteld. In 2017 is de achterstand ingehaald. In 2018 zijn er uiteindelijk minder vergunninghouders aangedragen door het COA dan opgenomen in de taakstelling. Alle aangedragen vergunninghouders zijn gehuisvest. Een pluspunt is toegekend vanwege de inzet van de corporatie om volledig aan de taakstelling te kunnen voldoen, ook wanneer dit lastig te realiseren was. Bijvoorbeeld door in overleg te gaan met de gemeente.

1.6.2 Thema 2: betaalbaarheid

7,5

Wold & Waard heeft ten aanzien van betaalbaarheid goed gepresteerd. Onder meer door in te zetten op een woonlastenbenadering, waarbij actief wordt gezocht aan welke knoppen er gedraaid kan worden om de woonlasten zo

betaalbaar mogelijk te houden voor de doelgroep. Er is daarom beperkte huurverhoging doorgevoerd en men hanteert streefhuren op basis van de kwaliteit van de woning. Daarnaast is inzet gepleegd om tot een oplossing gekomen rondom de rioolheffing met de gemeente, hetgeen de huurders een voordeel oplevert. Wat betreft betalingsachterstanden wordt steeds meer ingezet op vroegtijdige aanpak en benadering.

Wold & Waard voldoet aan de afspraken rondom te voeren huurbeleid

In de prestatieafspraken is opgenomen dat bij nieuwe verhuringen de huur wordt geharmoniseerd naar de streefhuur: de streefhuren, als percentage van de maximaal redelijke huur, worden gedifferentieerd per woonvorm, omdat deze kwalitatief van elkaar verschillen. Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat woningen met een lagere huurprijs dan de streefhuur, jaarlijks een huurverhoging krijgen per 1 juli, binnen de bestaande regelgeving. Indien aan de orde, zullen woningen worden afgetopt om te voorkomen dat ze in de vrije sector terecht komen.

Wold & Waard heeft haar streefhuurbeleid, conform prestatieafspraken, uitgevoerd in de visitatieperiode. In 2016 zijn de streefhuren verlaagd. Wold & Waard hanteerde in 2018 de volgende streefhuren per woonvorm:

- Vrijstaand: 83%
- Appartement: 73%
- 2-onder-1-kap hoek- en eindwoning: 72%
- Hoekwoning: 71%
- Eindwoning: 68%
- Tussenwoning: 65,5%
- Gestapelde bouw: 65,5%

Daarnaast heeft Wold & Waard jaarlijks een huurverhoging doorgevoerd binnen de regelgeving en, indien van toepassing, sociale huurwoningen en Nul-op-de-Meter (NoM)-woningen afgetopt, conform afspraken. In 2019 heeft Wold & Waard nieuw huurbeleid geformuleerd dat 2020 ingaat, dat in co-creatie met het Huurdersplatform tot stand is gekomen. Verder wordt bij NoM-woningen een Energie Prestatie Vergoeding (EPV) in rekening gebracht bij de huurder.

Een pluspunt is toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave. Daarnaast is een pluspunt toegekend voor de bewuste en actieve inzet voor het realiseren van nieuw huurbeleid in 2018 in co-creatie met het Huurdersplatform.

Wold & Waard zet zich in voor lage woonlasten, welke onder landelijk gemiddelde liggen

Wold & Waard, de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten hechten veel waarde aan de betaalbaarheid van het wonen in het Westerkwartier, vooral voor de primaire doelgroep. In de prestatieafspraken is daarom opgenomen dat men ernaar zal streven om de woonlasten, waar mogelijk, te beperken en lager te houden dan het landelijk gemiddelde.

Wold & Waard heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet de woonlasten te beperken. Wold & Waard monitort de woonlasten jaarlijks via de woonlastenmonitor. De totale woonlasten voor huurders van Wold & Waard liggen jaarlijks onder het landelijk gemiddelde (€ 60-67 lager). Om de woonlasten laag te houden heeft Wold & Waard onder meer de huren minder sterk verhoogd en zijn de gaslasten sterker gedaald, dan landelijk gemiddeld. Vanwege de inzet om de huren minder sterk te verhogen en de getroffen maatregelen rondom verduurzaming, waardoor woonlasten dalen, is een pluspunt toegekend.

Wold & Waard maakt afspraken met de gemeente om woonlasten te beperken via heffingen

Om de woonlasten te beperken, wordt ook gekeken naar gemeentelijke heffingen. Wat betreft heffingen is in de prestatieafspraken opgenomen dat de gemeente Westerkwartier en Wold & Waard gezamenlijk:

- De mogelijkheden onderzoeken om de rekening voor de aansluiting op het riool volledig neer te leggen bij de huurders van Wold & Waard, zodat het voor huishoudens met lage inkomens mogelijk wordt om de heffing kwijt te schelden;
- Overleggen over het direct toe te rekenen kaveloppervlak per individuele woning in de bepaling van de WOZ, om de gevolgen voor de WWS-punten te beperken. Op dit moment worden paden en groenstroken nog wel toegerekend aan de woning.

Conform prestatieafspraken zijn Wold & Waard, de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in 2018, na uitgebreide gesprekken en het op tafel leggen van belangen, overeengekomen dat de rioolheffing in de nieuwe gemeente Westerkwartier, aan de eigenaar wordt opgelegd en door Wold & Waard wordt doorberekend aan de huurder. Huurders met de laagste inkomens kunnen, voor rekening van de gemeente, hiervoor met ingang van 2019 kwijschelding krijgen. Ook Wold & Waard krijgt een heffingskorting van € 50.000 per jaar, die zij inzet om aanpassingen in woningen te betalen voor huurders die deze nodig hebben en waar de gemeente niet voorziet in de financiering (zie *doelgroep*).

Over de doorrekening van het kaveloppervlak in de WOZ en daarmee in de WWS-punten zijn Wold & Waard en de gemeente in 2019 nog met elkaar in gesprek en juridisch worden de mogelijkheden nog uitgezocht. Wold & Waard voldoet met deze inspanning aan de prestatieafspraken.

Vanwege de inzet van Wold & Waard om, vanuit het woonlastenbeleid, actief te zoeken naar oplossingen in het kader van de opgaven in het gebied rondom betaalbaarheid, en de inzet van de kortingsgelden ten behoeve van de maatschappelijke opgave rondom wonen en zorg zijn twee pluspunten toegekend.

Wold & Waard zet zich in om betalingsachterstanden te beperken, door actief invorderingsbeleid en deelname aan Woonkans

In het kader van de aanpak van betalingsachterstanden, is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard een actief invorderingsbeleid hanteert, door bij huurachterstand contact op te nemen en het aangaan van een betalingsregeling te stimuleren. Ontruiming wordt alleen ingezet als uiterste middel. Daarnaast is afgesproken dat het Woonkansbeleid wordt voortgezet, met als doel dat huishoudens met meervoudige problematiek en/of kinderen en grote betalingsachterstanden, onder voorwaarden toch in hun woning kunnen blijven wonen.

Wold & Waard heeft in de visitatieperiode actief het invorderingsbeleid voortgezet. Het aantal daadwerkelijke ontruiming in vergelijking met de aanzeggingen is laag: over de visitatieperiode waren er voor 161 woningen aanzeggingen tot ontruiming, waarvan uiteindelijk 30 woningen zijn ontruimd.

Daarnaast voert Wold & Waard ook het Woonkansbeleid uit, in samenwerking met de gemeente(n), maatschappelijk werk, Stichting Zienn en de GGD. Met Woonkans krijgen huurders met huurachterstanden en structurele meervoudige problemen de kans om ondersteund door professionele partijen hun leven weer op de rit te krijgen, door vroegtijdig met hen in gesprek te gaan.

Er is een pluspunt toegekend vanwege de inzet die Wold & Waard heeft gepleegd op preventie en in via het Woonkansbeleid, waardoor het aantal huisuitzettingen relatief laag is, in verhouding tot het aantal aanzeggingen.

1.6.3 Thema 3: woningvoorraad

7,0

Wold & Waard heeft ten aanzien van de woningvoorraad ruim voldoende gepresteerd. Er zijn nieuwbouwwoningen gerealiseerd, woningen gerenoveerd en er zijn op passende wijze woningen onttrokken. Wat betreft de technische kwaliteit van woningen zijn de onderwerpen uit de afspraken voortvarend opgepakt gedurende de visitatieperiode. Op het gebied van verduurzaming heeft Wold & Waard tot slot stappen gemaakt en ook pilots rondom nul-op-de-meter renovatie uitgevoerd en hiervan geleerd. Wel moet men nog stappen maken om te voldoen aan de prestatieafspraken rondom gemiddeld label B in 2020.

Wold & Waard voldoet aan de opgave rondom de omvang van de kernvoorraad

Op grond van de omvang van de primaire doelgroep en overige doelgroepen van beleid, is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard zich inspanst voor een voldoende omvang van de kernvoorraad: ten minste twee/derde (2015) respectievelijk ten minste 80% (2016 t/m 2018) van het woningbezit. Jaarlijks heeft Wold & Waard ruim aan de normen in de afspraak voldaan: 93% in 2015 en 2016, 94% in 2017 en 95% in 2018. Vanwege de ruime mate waarin Wold & Waard aan de norm heeft voldaan, en de inzet die zij heeft gepleegd via bijvoorbeeld het huurbeleid, zijn twee pluspunten toegekend.

Daarnaast is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard in 2018 met de gemeente in gesprek gaan over krimp. Wold & Waard heeft in 2018 een notitie geschreven met haar 'gedachten over krimp'. Deze notitie is ambtelijk binnen de gemeente besproken en wordt verder uitgewerkt in de nieuwe woonvisie. Hiermee wordt in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave. Vanwege de actieve inzet en het initiatief vanuit de corporatie is een pluspunt toegekend.

Wold & Waard is goed op weg om aan de prestatieafspraken rondom nieuwbouw te voldoen

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Wold & Waard tot en met 2022 minimaal 243 huurwoningen (nieuwbouw en vervangende nieuwbouw) zal bouwen in het Westerkwartier, waarvan in ieder geval 80% tot de kernvoorraad behoort. Hierbij is aangetekend dat de daadwerkelijke productie mede afhankelijk is van de economische situatie, bouwgrondcapaciteit, flora en faunawetgeving en – bij vervangende nieuwbouw – de medewerking van bewoners.

Tabel 1.3 Afgesproken en opgeleverde aantallen nieuwbouw huurwoningen door Wold & Waard

	Afgesproken	Gerealiseerd
2015	Geen afspraken	26
2016	Geen afspraken	30
2017	59	8
2018	76	76
Totaal	135	140

Wold & Waard heeft in 2018 conform afspraken woningen opgeleverd. In 2017 is een vertraging opgelopen in vergelijking met de afgesproken aantallen op te leveren woningen. Onder meer doordat er beperkt locaties beschikbaar zijn en er overleg is rondom de kwaliteit van woningen met de voormalige gemeente Zuidhorn. Verder zijn er in 2018 nog 5 woningen in aanbouw, 97 woningen in ontwikkeling en zijn er in totaal 14 woningen in Grootegast overgenomen van woningcorporatie Mooiland. Hiermee is Wold & Waard goed op weg om minimaal 243 huurwoningen toe te voegen in de periode 2017-2022 en heeft Wold & Waard in ruim voldoende mate voldaan aan de opgave.

In 2016, 2017 en 2018 zijn alle woningen met een huur in de kernvoorraad opgeleverd, in 2015 was het 73%. Hiermee heeft Wold & Waard goed voldaan aan deze opgave.

Tot slot is Wold & Waard in samenwerking met de gemeente in 2018 gestart met een nieuwbouw pilot in Zuidhorn, conform afspraak.

Vanwege de inzet, overleg met de gemeente, om te kunnen voldoen aan de opgave en voldoende nieuwbouwwoningen te realiseren in de kernvoorraad, en de overname van woningen van een collega corporatie, is een pluspunt toegekend.

Wold & Waard heeft met instemming van huurders en gemeente(n) woningen onttrokken

Rondom de verkoop van woningen is het volgende in de prestatieafspraken opgenomen: De afweging om woningen te verkopen, wordt hoofdzakelijk gemaakt op basis van de verhouding tussen vraag en aanbod per dorp. Verkoopwoningen worden in eerste instantie aan de huidige bewoner te koop aangeboden. Wanneer deze daarvoor geen belangstelling heeft wordt de woning bij mutatie verkocht. In 2017 en 2018 worden er circa 16 woningen verkocht door Wold & Waard. Voor de jaren ervoor zijn geen specifieke afspraken gemaakt rondom de aantallen te verkopen woningen.

Wold & Waard heeft iets meer woningen verkocht in 2018 dan in de prestatieafspraken afgesproken (23 woningen). Met name door een onverwachte complexmatige verkoop van een woon-zorg complex, waar de hurende zorgpartij het complex niet langer wilde huren. De gemeente en huurdersvertegenwoordiging hadden hier geen probleem mee. Te verkopen woningen zijn in eerste instantie ook aangeboden aan de huidige huurder, zoals afgesproken. Hiermee voldoet Wold & Waard aan de opgave. Er is een pluspunt toegekend vanwege het volledig voldoen aan de opgave en het overleg dat heeft plaatsgevonden met huurders en gemeente rondom de verkoop aantallen .

Rondom sloop is in de prestatieafspraken opgenomen dat sloop zonder vervangende nieuwbouw wordt ingezet om plaatselijk de sociale woningvoorraad in omvang te doen afnemen. Bij het wegvallen van de vraag naar huurwoningen of bevolkingskrimp is dit, naast verkoop, een toepasbaar instrument. Onder voorwaarde dat de huidige bewoners bereid zijn te verhuizen. Daarnaast wordt er sloop-nieuwbouw toegepast om de woningvoorraad te vernieuwen en passender te maken. In de afspraken zijn de volgende te slopen aantallen woningen opgenomen: 10 woningen in 2017 en 26 woningen in 2018. In de jaren ervoor zijn er geen specifieke afspraken gemaakt rondom te slopen aantallen woningen. Wold & Waard heeft in de visitatieperiode enkele woningen minder woningen gesloopt dan afgesproken. Het ging in totaal om de sloop van 8 woningen in 2017 en 18 woningen in 2018.

Wold & Waard heeft gewerkt aan de woonkwaliteit, technische kwaliteit en veiligheid van de woningen

Op het gebied van woningkwaliteit is in de prestatieafspraken opgenomen dat de basiseisen van WoonKeur de leidraad zijn voor nieuwbouw en woningverbetering, en dat Wold & Waard de gemeente per project informeert over de (on)mogelijkheden voor toepassing van deze basiseisen. De nieuwe woningen die in de visitatieperiode zijn opgeleverd door Wold & Waard voldoen aan Woonkeur, met uitzondering van enkele kleine onderdelen. Rondom woningverbeteringen heeft Wold & Waard per geval een afweging gemaakt tussen voldoen aan Woonkeur en doelmatige besteding van geld. Daarnaast is ook de keuze van de bewoner meegewogen, bijvoorbeeld of de keuken en woonkamer samengetrokken worden. Vanwege de bewuste afweging die Wold & Waard op dit vlak heeft gemaakt, in relatie tot andere maatschappelijke opgaven, is een pluspunt toegekend.

Op het vlak van technische kwaliteit en veiligheid is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard het bestaand bezit zo veel mogelijk zal opwaarderen, door inspanningen te plegen op het gebied van rookmelders, twaalf jaarlijkse keuringen van gas-, water- en elektriciteitsinstallaties, open verbrandingstoestellen en asbest.

Wold & Waard heeft in voldoende mate gewerkt aan de kwaliteit en veiligheid van haar woningbezit. Dit heeft zij onder meer gedaan door de volgende activiteiten en prestaties te realiseren:

- Wold & Waard heeft huurders aangeschreven, waarvan niet bekend was of er rookmelders in de huurwoning aanwezig waren, voor het plaatsen van twee rookmelders. In totaal heeft 10% (circa 400 huurders) van de aangeschreven huurders hiervan gebruik gemaakt.
- In 2017 heeft de twaalf jaarlijkse veiligheidskeuring bij vijf/zesde deel van de woningen plaatsgevonden, en in 2018 bij nog eens 16 resterende woningen. Omdat de keuring niet kan worden afgedwongen, worden de resterende circa 30 ongekeurde woningen in 2019 tijdens het wel afdwingbare cv-onderhoud gekeurd.
- Wold & Waard heeft open verbrandingstoestellen verwijderd en centrale verwarmingsinstallaties aangelegd. In 2018 beschikt 90% van de woningen van Wold & Waard over centrale verwarming;
- De inventarisatie van asbest vindt plaats tijdens de veiligheidskeuring. Gevaarlijke asbest is direct gesaneerd. Verder zijn er 264 van de 1.300 asbestverdachte daken onderzocht; bij circa 90 van deze daken bleek er asbesthoudend materiaal aanwezig te zijn. In 2019 zal de asbest gesaneerd worden.

Vanwege het actief invullen van de opgave en het combineren van opgaven (veiligheid en onderhoud) is een pluspunt toegekend.

Wold & Waard moet nog stappen zetten om te voldoen aan de afspraken rondom verduurzaming

Als het gaat om energetische kwaliteit is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard gemiddelde indexklasse van 1,21 - 1,40 zal behalen in 2020. Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard een ambitie heeft om energieneutraal te worden in 2050, door alle nieuwbouw minimaal energieneutraal te bouwen en het bestaand bezit in één keer naar minimaal energieneutraal te renoveren. Tot slot zal Wold & Waard in de periode 2018 tot en met 2020 circa 2.000 woningen van zonnepanelen voorzien.

Wold & Waard heeft in de visitatieperiode stappen gezet op het gebied van duurzaamheid, door onder meer plannen te maken om woningen te renoveren, energiebesparende maatregelen door te voeren en gewerkt aan bewustwording van huurders. Wold & Waard moet nog wel stappen maken om aan de afspraak te voldoen om op gemiddelde energie-index van 1,21-1,40 te bereiken in 2020, met een energie-index van 1,62 in 2018.

De in 2018 geplande renovatie van 48 woningen (de 30 afgesproken woningen zijn met 18 woningen uitgebreid) naar Nul-op-de-meter woningen is vertraagd, omdat het elektriciteitsnetwerk moest worden verzwakt. De start is verschoven naar 2019. Verder blijkt uit deze pilot dat de kosten voor Nul-op-de-meter renovatie hoger zijn dan verwacht, en is door Wold & Waard in 2018 een onderzoek uitgevoerd naar alternatieven: een palet aan verduurzamingsmogelijkheden, passend binnen de kaders van betaalbaarheid voor de huurder, financierbaarheid en een CO₂-neutraal woningbezit in 2050. De ambities blijven hiermee hetzelfde, maar het middel is veranderd in het kader van betaalbaarheid. In de beleidsnotitie 'Wonen met Energie' heeft Wold & Waard ook bewust gekozen voor een pilot om te leren en daarna pas voor eventuele grootschaliger uitrol.

Verder is het noemenswaardig dat Wold & Waard de huurders in te renoveren woningen intensief heeft betrokken bij het proces. Zo waren de huurders onder meer betrokken bij de keuze voor de aannemer.

Wat betreft duurzaamheid in de nieuwbouw zijn er in 2017 en 2018 in totaal 78 nieuwbouw Nul-op-de-meter woningen opgeleverd door Wold & Waard. Ook zijn er nog 6 woningen Nul-op-de-meter-ready opgeleverd, met in de schil dezelfde energetische kwaliteit als Nul-op-de-meter woningen, maar wel met traditionele cv-installatie.

Tot slot zijn er in 2018 door Wold & Waard nog geen zonnepanelen aangeboden aan huurders. Het risico was te groot dat de huur van de panelen hoger is dan het voordeel dat ze opleveren. Het plaatsen van zonnepanelen wordt in het vervolg meegenomen als onderdeel van het onderzoek rondom verduurzamingsmaatregelen, zoals hierboven genoemd.

Vanwege de actieve betrokkenheid van huurders bij het renovatieproces en de bewuste keuze van Wold & Waard om maatregelen en ingrepen via pilots te testen, is een pluspunt toegekend.

1.6.4 Thema 4: leefbaarheid

7,3

Wold & Waard heeft ten aanzien van leefbaarheid ruim voldoende gepresteerd. Zo zijn er leefbaarheidsmedewerkers in dienst die allerlei zaken in de wijken signaleren, van opruim- en schoonmaakwerkzaamheden tot het aanpakken van problemen en overlast. Daarnaast heeft de corporatie conform afspraken financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wordt het eigen leefbaarheidsfonds ingezet om initiatieven uit de wijken en buurten te faciliteren. Tot slot heeft Wold & Waard jaarlijks in samenwerking met het huurdersplatform en de gemeente wijkshouwen gehouden en daaropvolgend zaken actief en voortvarend opgepakt.

Wold & Waard zet woonconsulenten en leefbaarheidsmedewerkers in ter bevordering van de leefbaarheid

Rondom leefbaarheid is in de prestatieafspraken opgenomen dat de gemeente en corporaties een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben met betrekking tot het handhaven en verbeteren van de leefbaarheid in wijken en dorpen. In dit kader is afgesproken dat Wold & Waard twee leefbaarheidsmedewerkers inzet, die onder meer opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren bij appartementencomplexen en tuinen onderhouden van leegstaande woningen. Daarnaast is opgenomen dat Wold & Waard huurders aanspreekt op gedrag waar het gaat om burenruzie/overlast, vandalisme en vervuiling van de woonomgeving en het tegengaan hiervan. Dit wordt gedaan door de woonconsulenten.

Wold & Waard heeft zich conform afspraken ingezet voor de bestrijding en het voorkomen van overlast en onveilige situaties en ter bevordering van de leefbaarheid. Onder meer door woonconsulenten in te zetten. De woonconsulenten van Wold & Waard spreken bewoners bijvoorbeeld aan op hun gedrag als het gaat om vandalisme en vervuiling. Wold & Waard draagt ook conform afspraak bij aan het project Buurtbemiddeling.

Daarnaast heeft Wold & Waard jaarlijks ook twee leefbaarheidsmedewerkers in dienst (1,6 fte), voor de in de opgave genoemde werkzaamheden. Wold & Waard overweegt in 2018 om het aantal uren voor de leefbaarheidsmedewerkers uit te breiden, omdat ze ten behoeve van de leefbaarheid de inspanningen op dit gebied willen vergroten.

Vanwege de betrokkenheid en actieve inzet van de corporatie aan de gemeenschappelijke opgave op dit vlak is een pluspunt toegekend, bijvoorbeeld door de inzet van woonconsulenten en leefbaarheidsmedewerkers.

Wold & Waard zet eigen leefbaarheidsfonds in om initiatieven te ondersteunen

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Wold & Waard het leefbaarheidsfonds inzet waarmee initiatieven voor fysieke duurzame voorzieningen worden ondersteund, die onderlinge betrokkenheid van de huurders bevorderen. De besteding van het leefbaarheidsfonds wordt besproken met de gemeente en het Huurdersplatform Westerkwartier. Er is afgesproken dat Wold & Waard jaarlijks € 48.000 voor dit fonds beschikbaar stelt.

Conform opgave heeft Wold & Waard jaarlijks € 48.000 beschikbaar gesteld voor het Leefbaarheidsfonds. Het huurdersplatform heeft een adviesrecht bij het toewijzen van aanvragen. Een strak uitgangspunt voor de bijdrage aan leefbaarheid werd door Wold & Waard en het huurdersplatform reeds voor de Woningwet al gehanteerd en wordt voortgezet in de toekenning van het leefbaarheidsfonds. Enkele voorbeelden van toegewezen projecten zijn bijvoorbeeld een bijdrage aan speel- en ontmoetingsplekken en aan dorpshuizen.

In 2018 is het fonds geëvalueerd. Er wordt nog relatief weinig gebruik gemaakt van het fonds. Gezien het belang dat Wold & Waard hecht aan het ondersteunen van leefbaarheidsinitiatieven, is het fonds voortgezet, waarbij het aanvraagproces vereenvoudigd is en Wold & Waard de breedte van het fonds naar voren heeft gebracht via bijvoorbeeld dorpshuizen.

Een pluspunt is toegekend vanwege de inzet van het leefbaarheidsfonds en de werking ervan, waarbij het Huurdersplatform, een belangrijk adviesrecht heeft in de toewijzing van aanvragen.

Wold & Waard houdt wijkschouwen met betrokkenen en pakt actiepunten op

In de prestatieafspraken is afgesproken dat er jaarlijks een wijkschouw georganiseerd wordt, waarbij de gemeente, Wold & Waard, Huurdersplatform Westerkwartier en vereniging van dorpsbelangen samen langs de gewenste locaties in het dorp. Conform afspraak hebben de diverse wijkschouwen (dertien) in de visitatieperiode plaatsgevonden, samen met de betreffende gemeente, het Huurdersplatform en waar van toepassing de lokale dorpsbelangen vereniging.

Tijdens de schouwen zijn actiepunten besproken en in een verslag bevestigd. De actiepunten zijn in de opvolgende jaren opgepakt. Zo zijn er kunststofpanelen schoongemaakt, een haag verwijderd en gras terug geplant, en is via een tuinproject met de gemeente groen aangepakt in gezamenlijke paden en erven. Daarbij waren de wijkschouwen voor Wold & Waard aanleiding om een plan van aanpak te formuleren om gezamenlijke paden te onderhouden en om een 'Groene dag' te organiseren in Oldehove waarbij wordt gewerkt aan tuinen, paden en minder steen.

Tot slot zien de Woonconsulenten van Wold & Waard erop toe dat tuinen van huurders worden onderhouden, conform prestatieafspraken op dit punt.

Vanwege de betrokken inzet van de corporatie in de wijkschouwen, het organiseren ervan, en het opstellen van een actieplan om aandachtspunten op te pakken zijn twee pluspunten toegekend.

1.7 Beschrijving van de ambities

Wold & Waard heeft haar ambities voor maatschappelijk presteren in de visitatieperiode vastgelegd in een ondernemingsplan.

Ondernemingsplan 2014-2017 – Zichtbaar Wold & Waard

Wold & Waard heeft in 2013 gewerkt aan het ondernemingsplan 'Zichtbaar Wold & Waard', waarin de kaders en ambities zijn opgenomen voor het handelen van Wold & Waard in de periode 2014 tot en met 2017. In 2018 was het ondernemingsplan nog van kracht, voordat in 2019 het herziene ondernemingsplan 2019-2022 is gelanceerd.

Op basis van de conclusies uit een omgevingsanalyse formuleert Wold & Waard in haar ondernemingsplan de volgende missie waar de periode aan gewerkt zal worden:

Wold & Waard biedt goed en betaalbaar wonen in de sociale huursector in het Westerkwartier. We richten ons daarbij met name op mensen met een lager inkomen of een bijzondere woonvraag. Het gaat ons niet alleen om het huis. Wij leveren ook een bijdrage aan de woonomgeving en de leefbaarheid.

Vervolgens heeft Wold & Waard in het ondernemingsplan doelstellingen (zie figuur) en daarbij indicatoren uitgewerkt op de volgende onderwerpen: 'onze positionering', 'onze plaats in het Westerkwartier', 'onze huurders', 'ons vastgoed' en 'onze organisatie'.

Figuur 1.1 Doelstellingen Wold & Waard



Bron: Ondernemingsplan Wold & Waard 2014-2017

1.8 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze bij de externe opgaven in het werkgebied passen. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De

visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid en gedegen onderbouwing van ambities en opvolgende keuzes in de uitvoering. Daarnaast zijn de ambities tijdig geactualiseerd, passen ze bij de mogelijkheden en context en worden ze actief toegepast en gemonitord.

Compleetheid en onderbouwing van ambities

De visitatiecommissie is van mening dat de ambities van Wold & Waard goed aansluiten bij de lokale maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven. De onderwerpen in de prestatieafspraken komen allemaal expliciet of impliciet terug in het ondernemingsplan van Wold & Waard. Daarnaast zijn ook belanghebbenden, huurders en medewerkers betrokken bij het opstellen van het plan, en is deze input verwerkt in het plan, waardoor aansluiting bij lokale opgaven geborgd wordt.

Daarnaast zijn de ambities helder en uitgebreid onderbouwd. De omgevingsanalyse schetst de context waarin Wold & Waard opereert, en vervolgens zijn de onderwerpen gericht op de lokale context toegelicht waar de doelstellingen uit voortvloeien. De aan de doelstellingen gekoppelde indicatoren zijn daarnaast ook SMART uitgewerkt, waardoor het helder is hoe de corporatie invulling gaat geven aan de doelstellingen. Verder blijkt dat Wold & Waard in de uitvoering oog heeft voor onderzoek en onderbouwing, alvorens ze overgaan tot grootschaliger invoering.

Actualisatie en actief hanteren van ambities en doelstellingen

Wold & Waard heeft in de visitatieperiode (2018) gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan, waarin de ambities en doelstellingen voor de periode 2019-2022 geactualiseerd zijn. De visitatiecommissie constateert dat de ambities en doelstellingen tijdig worden geactualiseerd en zijn herzien indien nodig. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat 2018 een overgangsjaar was, waarin het ondernemingsplan 2014-2017 nog een jaar voortgezet werd en men was bezig met het formuleren van nieuwe doelen voor het volgende ondernemingsplan. In dit jaar zijn door de visitatiecommissie geen bijzonderheden op dit vlak geconstateerd.

Ook constateert de visitatiecommissie dat de doelstellingen en ambities uit het ondernemingsplan actief worden gehanteerd door Wold & Waard. De begroting en de tertiaalrapportages volgen de opbouw en de uitwerking van het ondernemingsplan. In de tertiaalrapportages worden de doelstellingen en ambities ook gemonitord. Tot slot blijkt ook uit gesprekken met medewerkers dat het ondernemingsplan op de werkvloer en in de uitvoering leeft.

Hoogte van de ambities

Verder ziet de visitatiecommissie dat Wold & Waard realistische doch ambitieuze doelstellingen en indicatoren heeft opgesteld. In de onderbouwing van de doelstellingen wordt ook de huidige situatie en mogelijkheden van Wold & Waard toegelicht.

Daarnaast wordt duidelijk dat Wold & Waard binnen de mogelijkheden zoekt naar oplossingen. Bijvoorbeeld rondom de huisvesting van bijzondere doelgroepen: er is een vraag voor passende huisvesting voor bepaalde doelgroepen vanuit de gemeente en organisaties, maar bij realisatie van een bijpassend initiatief blijkt het uiteindelijk toch lastig om voldoende personen uit de doelgroep aangeleverd te krijgen om daar te huisvesten. Een ander voorbeeld zijn de pilots rondom Nul-op-de-meter renovaties. Dergelijke onderwerpen zijn een zoektocht voor Wold & Waard, waar ze zich voor inzetten, met oog voor bewuste en onderbouwde afwegingen en keuzes.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van mening dat Wold & Waard haar ambities in relatie tot de opgaven goed op orde heeft. Er wordt gezocht naar ambities, oplossingen en maatwerk om de lokale opgaven in te vullen, waarbij ook steeds meer oog is voor opgaven die sterk linken aan de meer traditionele 'volkshuisvestelijke' opgave. Dit is een positieve ontwikkeling, die aansluit bij de lokale opgaven. Daarnaast blijkt dat de ambities van Wold & Waard ook daadwerkelijk op de werkvloer en in de uitvoering leven en worden gemonitord.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Wold & Waard wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Wold & Waard, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

Voor deze visitatie is een uiteenlopende groep belangrijke belanghebbenden voor Wold & Waard gesproken. Het gaat om vertegenwoordigers van het Huurdersplatform Westerkwartier, de huurdersbelangenorganisatie van Wold & Waard. Daarnaast is de gemeente Westerkwartier gesproken, waarbij het noemenswaardig is dat hier niet alleen de wethouder en beleidsmedewerkers wonen, maar ook de wethouder duurzaamheid bij het gesprek aanwezig was.

Verder is er ook een breed palet aan overige belanghebbenden gesproken. Zo zijn er drie collega corporaties gesproken: Vredewold, Wierden & Borgen en Woonborg. Daarnaast zijn er gesprekken geweest met diverse zorg- en welzijnspartijen en -organisaties en met een deurwaarder die betrokken is bij Wold & Waard. Tot slot zijn er ook gesprekken geweest met verschillende onderhoudspartijen, waar Wold & Waard intensief mee samenwerkt.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

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

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Thema's	Huurlers	Gemeente	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: doelgroep	7,5	7,8	7,5	7,6
Thema 2: betaalbaarheid	8,0	8,0	7,6	7,9
Thema 3: woningvoorraad	7,0	8,0	7,5	7,5
Thema 4: leefbaarheid	7,5	7,5	7,5	7,5
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	7,7	8,2	8,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	9,0	7,8	7,6	8,1
Gemiddeld				7,9

Thema 1: doelgroep

7,6

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema doelgroep met een 'goed'.

Huurlersplatform Westerkwartier

Het Huurlersplatform beoordeelt de inzet van Wold & Waard op het gebied van de huisvesting van de doelgroep in relatie tot de lokale en maatschappelijke opgave gemiddeld als goed. Men heeft goed aandacht voor de primaire doelgroep en andere doelgroepen, als bijvoorbeeld jongeren en bijzondere doelgroepen.

Wel merkt het Huurlersplatform op dat Wold & Waard in de toewijzing van senioren nieuwbouwwoningen beter oog mag hebben voor de doelgroep die men gaat huisvesten. In het geval van seniorenwoningen zijn dit in sommige gevallen mensen die een eigen woning verkocht hebben, terwijl ook huidige sociale huurlers behoefte hebben aan dergelijke woningen. Daarnaast hebben deze woningen grote tuinen, wat niet geschikt is voor de senioren doelgroep.

Gemeente Westerkwartier

De gemeente geeft aan dat Wold & Waard zich goed inzet voor de huisvesting van doelgroepen. De corporatie heeft een goed beeld van de omvang van de primaire doelgroep en handelt hiernaar. Wel merkt de gemeente op dat in enkele kernen de druk oploopt, en ze benieuwd zijn wat Wold & Waard hiermee gaat doen.

Op het gebied van statushouders heeft Wold & Waard volgens de gemeente een goede prestatie geleverd, door een groot deel van instroom, waar mogelijk gespreid, te huisvesten. Voor de aanpak en omgang met verschillende belangen op dit vlak, krijgt Wold & Waard complimenten van de gemeente.

Rondom wonen en zorg en de huisvesting van senioren en starters merkt de gemeente op dat er op dit moment een vraag ligt in het Westerkwartier. Wold & Waard heeft hier aandacht voor, zo hebben de gemeente en Wold & Waard in de visitatieperiode gezamenlijk onderzoek uit laten voeren naar de vraag van starters en op het gebied van wonen en zorg. Wold & Waard heeft

vervolgens deze zaken goed opgepakt, bijvoorbeeld door actiever jongeren te benaderen om zich tijdig in te schrijven bij de corporatie.

Voor de toekomst wordt door de gemeente meegegeven dat Wold & Waard nog meer durf/leef/ondernemersgeest/creativiteit zou mogen tonen op een onderwerp als bijvoorbeeld beschut wonen: hoe kan men dit doen en waar.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen erg tevreden over de inzet van Wold & Waard op het gebied van de huisvesting van de doelgroep, voor zover men daar zicht op heeft. Men heeft met de gemeente concrete afspraken gemaakt en ze pakken dit goed op, waar nodig in goede afstemming met partnerorganisaties. De meeste doelgroepen worden in goede mate bediend door de corporatie.

Wel ziet men dat Wold & Waard worstelt met de uiteenlopende populariteit van de verschillende dorpen en kernen: wanneer mensen in een dorp willen blijven wonen, is dit soms lastiger in de kleinere kernen waar het aantal sociale huurwoningen in sommige gevallen wordt afgebouwd.

Verder wordt opgemerkt dat er rondom de doelgroep beschermd wonen nog goede afspraken gemaakt moeten worden: hoe zorg je dat daarvoor op tijd woningen beschikbaar zijn. Het zoeken naar oplossingsrichtingen rond dit vraagstuk wordt in het uitvoeringsplan van de woonzorgvisie opgepakt.

Een collega corporatie geeft tot slot nog aan dat Wold & Waard niet veel intramuraal zorgvastgoed heeft, terwijl uit de woonzorgvisie blijkt dat hier wel vraag naar is. Dergelijk vastgoed heeft weliswaar een hoog risico, maar is toch het onderzoeken waard.

Thema 2: betaalbaarheid

7,9

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema betaalbaarheid met een 'goed'.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform vindt dat Wold & Waard het goed doet op het gebied van betaalbaarheid. Als het gaat om de jaarlijkse huurverhoging, heeft Wold & Waard heel fatsoenlijk huurbeleid gevoerd. Het Huurdersplatform stuurt altijd een brief met argumenten waarom de huurverhoging te groot is, en daar werd goed naar geluisterd. Wold & Waard heeft één van de laagste huurverhogingen in Nederland. De bewoners ervaren dat anders door verhalen in de krant, maar de feiten liggen anders.

Gemeente Westerkwartier

De gemeente geeft aan dat Wold & Waard oog heeft voor het onderwerp betaalbaarheid. Jaarlijks maken ze bijvoorbeeld een woonlastenmonitor en hebben ze samen met de vier voormalige Westerkwartiergemeenten en Stichting Huisvesting Vredewold een woonlastenonderzoek uitgevoerd in de visitatieperiode. Daarnaast nemen ze ook huurders goed en bewust mee in het huurbeleid.

Verder wordt door Wold & Waard ook het onderwerp betaalbaarheid gecombineerd met duurzaamheid, door te kijken naar de gebieden met de meeste betaalbaarheidsproblemen en daar juist in te zetten op duurzaamheid waarmee woonlasten verlaagd kunnen worden. Spanningsveld

hierin is wel de huurverhoging naar aanleiding van de verbetering, maar daar heeft Wold & Waard wel oog voor.

Tot slot doet Wold & Waard ook goed mee in de samenwerkingsnetwerken, bijvoorbeeld in het WoonKansBeleid, het armoedepact, en rondom het zoeken naar oplossingen om huisuitzettingen te voorkomen.

Overige belanghebbenden

De inzet van Wold & Waard op het gebied van betaalbaarheid wordt door de belanghebbenden die hier zicht op hebben als goed gewaardeerd. Wold & Waard heeft oog voor betaalbaarheid, in de eigen organisatie, de woonlastenbenadering, huurbeleid en door het onderwerp betaalbaarheid te combineren met verduurzamingsmaatregelen. Als voorbeeld wordt genoemd dat Wold & Waard de Energie Prestatie Vergoeding inzet, maar deze niet maximaal benut. Er wordt niet het onderste uit de kan gehaald.

Daarnaast wordt er in onderhoud ook een afweging gemaakt tussen noodzakelijk onderhoud en grootschalige renovatie, met daarbij betaalbaarheid als aandachtspunt. Dit doet Wold & Waard goed. Wold & Waard zoekt producten die passen bij de doelgroep, en is kritisch op de omvang van de woning. Klein en energiezuinig is het motto.

Rondom betalingsachterstanden betreft Wold & Waard actief partijen met een gedeeld belang, indien nodig. Dit is gericht op proactief signaleren en aanschrijven om grotere problemen te voorkomen. Indien nodig is Wold & Waard ook bereid om naar individueel maatwerk te kijken. Wold & Waard heeft wel primair een signaleringsfunctie op dit onderdeel. Er is nog ontwikkeling mogelijk om de samenwerking met andere partijen efficiënter en beter te maken. Daarnaast is er nog aandacht nodig rondom onderwerpen als intergenerationele aanpakken en de huisvesting van specifieke kwetsbaardere doelgroepen in de kleinere kernen (spreiding en betaalbaarheid).

Thema 3: woningvoorraad

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema woningvoorraad met een 'goed'.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform beoordeelt de prestaties van Wold & Waard in het kader van de woningvoorraad als ruim voldoende. Wold & Waard zet zich in om nieuwbouw te realiseren. Wel wordt hierbij opgemerkt dat Wold & Waard hierbij in sommige gevallen beter oog mag hebben voor de vormgeving van woningen. Er is een project waar de woningen weinig daglicht binnen krijgen en waar de keukens op een onlogische plek zijn geplaatst.

Wat betreft de voorraadbeheersing wordt opgemerkt dat er te veel betaalbare woningen op de verkooplijst staan. Wold & Waard is actief in een arm gebied, en daar moet men aandacht voor hebben zodat de betaalbaarheid niet verder onder druk komt te staan. Zo was het dat bij sloop met vervanging er duurdere woningen voor terug kwamen. Het gevolg is dat mensen soms niet in de eigen buurt een nieuwe woning kunnen krijgen en dit heeft gevolgen voor de sociale netwerken en verbondenheid.

Over de verduurzaming van de woningvoorraad wordt aangegeven dat het Huurdersplatform helemaal is meegenomen in het proces, daar zijn ze erg tevreden over. Het Huurdersplatform vindt wel dat Wold & Waard eerst moet kijken hoe zaken ontwikkelen voordat ze er onnodig veel geld aan gaat uitgeven. Maar die conclusie heeft Wold & Waard zelf ook getrokken.

Gemeente Westerkwartier

Op het gebied van de woningvoorraad beoordeelt de gemeente de prestaties van Wold & Waard de afgelopen jaren als goed. De woningkwaliteit is technisch en het onderhoudsplan zijn op orde en ook zien de woningen er netjes uit.

Wold & Waard heeft zich daarnaast goed ingezet voor nieuwbouw, bijvoorbeeld door nul-op-de-meter te realiseren en woningen aan te sluiten op het warmtenet. Verder geeft de gemeente aan dat Wold & Waard een voorbeeldfunctie heeft op het gebied van duurzaamheid als het gaat om hun gevoerde aanpak. Wold & Waard durft op het gebied van de woningvoorraad zaken aan te pakken en te zoeken naar innovatieve oplossingen en mogelijkheden. Door middel van pilots leert Wold & Waard wat werkt en wat nog anders kan, dat doen ze goed.

De gemeente geeft op dit onderwerp nog wel een aandachtspunt mee: de kleinere kernen. Hier is sprake van een vraag op het gebied van woningkwaliteit, kwalitatieve mismatch tussen vraag en aanbod. De gemeente vraagt zich af of het mogelijk is om hier een transformatie op gang te brengen de komende periode, ten behoeve van de beschikbaarheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden die zicht hebben op de prestaties van Wold & Waard op het gebied van de woningvoorraad, beoordelen deze gemiddeld als goed. Wat betreft nieuwbouw spreekt Wold & Waard de gemeente actief aan om locaties en ruimte te krijgen om nieuwbouw te realiseren, ze willen graag bouwen. Tegelijkertijd is Wold & Waard ook in kleinere dorpen actief aan het sturen op afbouw van de woningvoorraad. Dat doen ze ook op de goede manier. Dus af en toe slopen, af en toe verkopen. Wold & Waard maakt hierin passende en bewuste keuzes in relatie tot de lokale opgaven.

Op het gebied van woningkwaliteit geven enkele belanghebbenden aan dat dat Wold & Waard goed investeert in duurzaamheid. Er worden experimenten met NOM-woningen gedaan, dit wordt gewaardeerd. In het beleid op dit vlak is wel een omslag gemaakt: van hoge investeringen voor een kleinere groep huurders, naar kleinere maatregelen die aan meer huurders ten goede komen. Een andere belanghebbende merkt hierbij wel als aandachtspunt op dit vlak, dat Wold & Waard iets minder lang zou mogen inzetten op onderzoek en het nadenken over inzet, en eens eerder iets moet gaan (uit)proberen, bijvoorbeeld rondom nul-op-de-meter woningen. Hierover verschilt deze belanghebbende dus met de gemeente Westerkwartier inzicht, die het tegenovergestelde aangeeft.

Daarnaast investeert Wold & Waard in het onderhoud en waar nodig ook renovatie van woningen. De kwaliteit en onderhoudsstaat van het bezit is op orde, helemaal ten opzichte van de leeftijd van het bezit. Dit wordt onder meer geborgd door de ingezette Resultaat Gericht Samenwerken (RGS). Ontwikkelpunt voor de toekomst op dit vlak zou nog een integrale benadering tussen onderhoud en verduurzaming kunnen zijn: Hoe zijn beide opgaven nog efficiënter te combineren?

Thema 4: leefbaarheid

7,5

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het thema leefbaarheid met een 'goed'.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform is tevreden over de inzet van Wold & Waard op dit vlak. Het bestaan en de inzet van het leefbaarheidsfonds wordt door het Huurdersplatform erg gewaardeerd. Ook het adviesrecht van het platform hierbij is goed op orde.

Daarnaast wordt de inzet van leefbaarheidsmedewerkers gewaardeerd. Hierbij wordt wel opgemerkt dat het Huurdersplatform soms wel eerst aan de bel moet trekken voordat er iets gebeurt. En dan is het de vraag wat er gedaan wordt. In Zuidhorn waren er grote sociale problemen in een straat. Toen moest uiteindelijk de burgemeester worden ingeschakeld en was het snel opgelost. In dergelijke gevallen kan Wold & Waard, en misschien ook andere relevante partijen, een proactieve rol oppakken.

Verder wordt opgemerkt dat de zelfredzaamheid van ouderen rondom het langer zelfstandig thuis wonen aandacht verdient. Het langer thuiswonen leidt in sommige gevallen tot verslechtering van leefstijlen, waardoor het juist goed zou zijn als senioren en niet-senioren gemixter zouden wonen, in plaats van geclusterd in seniorencomplexen of straten.

Gemeente Westerkwartier

Op het gebied van leefbaarheid in wijken, buurten en kernen is de gemeente tevreden met de inzet van Wold & Waard. De corporatie doet bijvoorbeeld goed mee in buurtbemiddeling, ze hebben leefbaarheidsmedewerkers in dienst en hebben aandacht gevraagd voor afspraken in lopende lijnen en processen rondom de OGGz en signalering, dat doen ze goed. Verder wordt opgemerkt dat Wold & Waard ook proactief mee wil denken in de aanpak rondom verwarde personen, wat voor alle betrokken partijen een zoektocht is in rollen en taakverdelingen, met name rondom privacy.

Rondom fysieke leefbaarheid geeft de gemeente aan dat het goed is dat Wold & Waard de dorpschouwen heeft uitgevoerd de afgelopen periode. De gemeente wil deze nu ook zelf gaan oppakken en Wold & Waard hierbij betrekken, omdat continuïteit hierin van belang is.

De inzet van het leefbaarheidsfonds is volgens de gemeente nog een aandachtspunt. De gemeente waardeert dat dit fonds bestaat, maar geeft aan dat het fonds niet uitgebreid bekend is. Men zou hier nog wat meer bekendheid aan mogen geven, zodat huurders ook echt initiatieven gaan indienen om de leefbaarheid te verbeteren.

Overige belanghebbenden

De meeste overige belanghebbenden geven aan weinig zicht te hebben op de prestaties van Wold & Waard op het gebied van leefbaarheid. De partijen die deze wel beoordeeld hebben zijn in goede mate tevreden over de prestaties. Men ziet dat Wold & Waard gebiedsgericht werkt en actief in gesprek is met dorpsbelangenverenigingen en daarbij oog heeft voor maatwerk in de dorpen.

Daarnaast wordt opgemerkt dat Wold & Waard actief en fysiek afstapt op overlast situaties en zich inzet om deze op te lossen. Hierin zoekt de corporatie ook actief de samenwerking met anderen op onderwerpen die spelen. Dit zou volgens een belanghebbende een nog proactiever karakter kunnen krijgen, richting visievorming, in plaats van het ad hoc aanpakken van problemen en overlastsituaties.

Als aandachtspunt wordt genoemd dat de leefbaarheidsmedewerkers van de gemeente nog meer aangehaakt zouden moeten worden bij Wold & Waard, bijvoorbeeld rondom signalering door de corporatie.

Op het vlak van leefbaarheid en veiligheid merkt een belanghebbende nog op dat RGS mooie handvaten biedt om een integrale aanpak uit te bouwen en hierin nog stappen te zetten. Aan de voorkant van het onderhoudsproces worden bewoners namelijk betrokken middels een enquête. Als hieruit zou komen dat men zich niet veilig voelt, zou dit in het totale onderhoud mooi meegenomen kunnen worden.

2.3.1 Relatie en communicatie

8,3

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met Wold & Waard met een 'goed'.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform beoordeelt de relatie en communicatie met Wold & Waard als zeer goed. Men is van mening dat Wold & Waard echt een omslag heeft gemaakt ten aanzien van het platform. In 2015 is er met Wold & Waard gepraat, dat er zaken anders moesten gaan, van beide kanten. Voor die tijd was er veel gedoe en was de relatie niet constructief, en heeft het platform een stuk geschreven "van conflict en confrontatie, naar overleg en samenwerking". Dat heeft veel teweeg gebracht, vooral bij de leden van het Huurdersplatform, maar het heeft er uiteindelijk wel toe geleid dat partijen elkaar nu erg goed weten te vinden.

Gemeente Westerkwartier

De gemeente is erg tevreden over de relatie en communicatie met Wold & Waard. Het is een open, toegankelijke en betrouwbare corporatie. Er is regelmatig sprake van bestuurlijk overleg tussen beide partijen, en deze gesprekken lopen goed. Men moest na de gemeentelijke herindeling aan elkaar wennen, de relatie en communicatie is nog in ontwikkeling. Ambtelijk is er afstemming en overleg op verschillende onderwerpen en weet men elkaar goed te vinden als dit nodig is. De lijnen zijn kort, zowel bestuurlijk als ambtelijk.

Als kanttekening wordt aangegeven dat men op sommige velden de communicatie nog iets verder zou kunnen uitbouwen, bijvoorbeeld rondom de afstemming en planning van projecten. Bij concrete projecten zijn er lijntjes, maar meerjarig gezamenlijk inzicht is lastiger van de grond te krijgen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met Wold & Waard allemaal als goed of zelfs hoger. Men geeft aan dat Wold & Waard een toegankelijke, overzichtelijke en degelijke corporatie is. De lijnen zijn kort en men weet elkaar goed te vinden, zowel rondom beleid of samenwerking op hoofdlijnen of beleid, als op casusniveau.

Verder wordt aangegeven dat men elkaar ook vragen durft te stellen en men samen naar oplossingen en scherpste in rol en invulling kan zoeken. Hierbij wordt aangegeven dat zaken niet altijd lukken of dat er altijd overeenstemming wordt bereikt, maar het overleg en gesprek is altijd mogelijk en Wold & Waard zet zich in om tot oplossingen te komen. Men is ook wederzijds aanspreekbaar en heeft vertrouwen in elkaar.

Daarnaast is Wold & Waard ook altijd aanwezig bij overleggen en denken ze hierin goed mee. Dit laat een bereidheid zien om tot oplossingen te komen. Belanghebbenden geven aan dat Wold & Waard op dit vlak een ontwikkeling heeft doorgemaakt.

2.3.2 Invloed op beleid

8,1

De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid bij Wold & Waard met een 'goed'.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform geeft eveneens aan dat de invloed op beleid bij Wold & Waard zeer goed op orde is. Er wordt aangegeven dat Wold & Waard een luisterend oor is. De corporatie is bereid tot samenwerking en doet daar ook wat mee. Hier worden een aantal voorbeelden van genoemd:

- Sociaal plan bij renovatie. Hiervoor is meer geld gereserveerd op aandringen van het Huurdersplatform, en de tekst is aangepast. Daarnaast wordt het bedrag nu ook in termijnen betaald in plaats van in één keer.
- De mogelijkheid tot kwijtschelding van de rioolheffing is er gekomen mede door de inbreng van het Huurdersplatform.

Door de invloed die het Huurdersplatform kan uitoefenen, komt het resultaat uit op een gulden middenweg tussen beide standpunten. Bij weigering vanuit Wold & Waard krijgt het Huurdersplatform altijd een tegenvoorstel of een begrijpelijke uitleg waarom Wold & Waard niet meegaat in de zienswijze van het Huurdersplatform.

Gemeente Westerkwartier

De gemeente is eveneens erg tevreden over de invloed op beleid bij Wold & Waard. De gemeente wordt betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan van Wold & Waard, door thema's te kunnen agenderen. Men merkt dat de ambities van Wold & Waard op sommige vlakken hoger liggen dan de huidige gemeentelijke Woonvisie.

Verder wordt aangegeven dat de gemeente door de reguliere overleggen, automatisch wordt meegenomen in de vorming, uitvoering en eventuele aanpassingen van beleid. Op deze wijze maakt men ook gezamenlijk beleid. Men laat bijvoorbeeld ook gezamenlijk onderzoeken uitvoeren, om een onderwerp vervolgens verder uit te werken in beleid of uitvoering.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn erg tevreden over de invloed op beleid bij Wold & Waard en beoordelen deze gemiddeld als goed. Wold & Waard staat open voor invloed op beleid en het meedenken van belanghebbende in het invullen van en zoeken van oplossingen voor de maatschappelijke opgaven. Men werkt aan wederzijds begrip voor de verantwoordelijkheden, rolinvulling en mogelijkheden. Hierin durft Wold & Waard zich ook kwetsbaar op te stellen om er beter van te worden.

Onderhoudspartijen geven nog aan dat ze ook erg tevreden over de ingevoerde manier van werken via RGS, waarin intrinsiek men al betrokken wordt en invloed heeft. Wel zouden ze graag meer betrokken willen worden in bredere onderhoudsprocessen en kernvisie op onderhoud. Bijvoorbeeld rondom de keuzes voor nul-op-de-meter renovaties. Wold & Waard is hierin open, maar het gezamenlijk zoeken naar oplossingen en inzichtelijk maken van de opgave kan nog beter.

Een belanghebbende geeft aan dat er bij Wold & Waard, als relatief informele organisatie, minder gewerkt wordt met opgezette systemen, waardoor er ruimte is voor maatwerk en meedenken. Tegelijkertijd maakt dit het risico op willekeur eveneens groter, omdat er minder aan procesafspraken getoetst wordt. Het is belangrijk dat Wold & Waard hier aandacht voor houdt.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 Goede punten

Huurdersplatform Westerkwartier

- De openheid naar het Huurdersplatform en het onderling vertrouwen is erg goed. Er is een enorme verbetering bereikt sinds 4 jaar;
- Bij Wold & Waard voelt men zich thuis.

Gemeente Westerkwartier

- Wold & Waard neemt op veel gebieden mooie initiatieven!;
- Wold & Waard is een vooruitstrevende corporatie in hun aanpak en proces rondom verduurzaming, waarin huurders goed worden meegenomen;
- Wold & Waard is een betrouwbare, solide en open corporatie, die actief haar rol oppakt in de lokale maatschappelijke opgaven;
- Het personeelsbeleid van Wold & Waard is goed en solidair.

Overige belanghebbenden

- Het is een compliment waard dat Wold & Waard, en de directeur-bestuurder in het bijzonder, zich verbindend inzet in 'noordelijk Nederland'-verband. Hierbij inventariseert men ook goed wat er speelt en wat andere corporaties vinden;
- Het is mooi om te zien dat men de samenwerking met Stichting Huisvesting Vredewold is aangegaan. Men is benieuwd of dat nog wat verder kan worden uitgebouwd;
- Wold & Waard heeft alle zaken op orde die je mag verwachten van een woningcorporatie;
- De laatste jaren heeft Wold & Waard de luiken naar buiten toe wat meer geopend, van intern naar actief externe context;
- Het aantal huisuitzettingen is sterk gedaald, onder meer door inzet van Wold & Waard, doordat ze vroeger en actiever afstappen op situaties waar betalingsachterstanden spelen;
- De aanwezigheid en aanspreekbaarheid van Wold & Waard voor huurders is groot, dat wordt gewaardeerd, dat doen ze echt goed;
- Wold & Waard durft zich, ten behoeve van de samenwerking, kwetsbaar op te stellen. Het is een compliment waard dat een belanghebbende bij de RvC van Wold & Waard mocht langskomen om het te hebben over de opgaven in het sociaal domein. Wold & Waard staat hiervoor open;
- De communicatie en het overleg met Wold & Waard loopt erg goed: ze zijn bereid om mee te denken en om samen de maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen en deze ook in te vullen;
- Dat Wold & Waard het RGS heeft opgezet zorgt ervoor dat partijen continuïteit kennen, dat werkt erg goed;
- Wold & Waard zet in op echte samenwerkingen: gericht op bestaande relaties en het bieden van continuïteit voor partners. Hierin is ook ruimte voor plezier met elkaar en is er oog voor de menselijke kant.

2.4.2 Leer- en verbeterpunten

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurdersplatform Westerkwartier

Het Huurdersplatform benoemt geen specifieke verbeterpunten. Uit het gesprek blijkt dat men nog graag aandacht vraagt op verschillende onderwerpen: seniorenhuisvesting, de kwaliteit van nieuwbouw en voorraadbeheersing.

Gemeente Westerkwartier

- Kijk naar de kleinere kernen en het bezit daar. Heb aandacht voor de vragen vanuit de huurders en maatschappelijke rol in deze kernen. Aandacht voor de kwaliteit in deze kernen;
- Wold & Waard zou meer durf/leef/ondernemersgeest/creativiteit mogen tonen op een onderwerp als beschut wonen;

Overige belanghebbenden

- Wold & Waard zou meer aandacht mogen hebben voor de verhouding en het spanningsveld tussen grondigheid versus eens in het diepe durven springen en te vertrouwen op het vakmanschap. Met name ten behoeve van maatschappelijke ontwikkelingen, mogen ze op sommige vlakken wat meer 'doorpakken';
- De PR van Wold & Waard mag beter, ze kunnen meer van zichzelf laten zien;
- De snelheid tussen de signalering van betalingsachterstanden en het treffen van een regeling of het incasseren van gelden zou omhoog moeten, om te voorkomen dat schulden toenemen en de problemen groter;
- Er zijn vraagstukken die ad-hoc worden opgepakt. Het zou goed zijn als deze meer gezamenlijk aan de voorkant proactief worden opgepakt en vanuit een breder perspectief benaderd worden. Bijvoorbeeld door partijen bij elkaar te brengen en hier initiatief voor te nemen;
- Soms wordt er een bepaalde starheid ervaren door belanghebbenden, bijvoorbeeld op casusniveau. Hierbij is het gesprek en overleg wel altijd mogelijk, maar soms zou er wel iets meer bereidheid vanuit Wold & Waard mogen zijn om buiten de lijntjes te kleuren. Iets minder formeel en iets meer maatwerk in deze gevallen;
- Door in een eerder stadium onderhoudsopdrachten te verstrekken kan belanghebbende beter plannen en vooruitzien, wat een positieve invloed heeft op alle partijen;
- Een meer integrale aanpak op het gebied van woningaanpassingen (onderhoud/verduurzaming, onderhoud/leefbaarheid) zou een mooie ontwikkelstap zijn;
- Heldere aanpak of visie op de uitgangspunten rondom verduurzaming als de strategie wijzigt, hier zou aan de voorkant al meer over nagedacht kunnen worden. Een soort 'plan-B';
- Er kan nog een slag gemaakt worden in een slimmere digitalisering, met name in de manier waarop informatie-uitwisseling tussen (onderhouds)partijen plaatsvindt. Dit kan efficiënter.

2.4.3 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurdersplatform Westerkwartier

- Ga zo door!

Gemeente Westerkwartier

- De samenwerking en ambitie vasthouden en verder vormgeven;
- Ambtelijk en bestuurlijk elkaar goed blijven vinden en elkaar vast blijven houden. Het liefst wordt het contact nog intensiever.

Overige belanghebbenden

- Hartstikke goed bezig;
- Wold & Waard zou haar ontvankelijkheid die ze op beleidsniveau laten zien ook nog meer op huurdersniveau in kunnen zetten. De basis hierin is al goed, maar men zou dat verder kunnen uitwerken en -nutten in de omgeving;
- Belanghebbende vraagt zich af of er ruimte is voor individuele verduurzaming bij Wold & Waard? Dit zou eigenlijk wel moeten kunnen.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Proces prestatieafspraken

De gemeente geeft aan dat men (gemeenten, huurdersplatform en Wold & Waard) in het Westerkwartier voortvarend aan de slag is gegaan met de prestatieafspraken. De partijen zijn met elkaar in overleg gegaan. In het begin zochten partijen nog erg naar de rollen, het proces en de invulling van de prestatieafspraken. Op dit vlak hebben partijen de afgelopen jaren echt ontwikkelingen doorgemaakt, met name omdat men elkaars belangen leert kennen.

Verder merkt de gemeente op dat het een toegevoegde waarde heeft dat de huurders ook aan tafel zitten, dit houdt elkaar scherp. Zo is er bijvoorbeeld een woonlastenonderzoek uitgevoerd, op verzoek van de huurders, wat ook als input heeft gediend op het huurbeleid van Wold & Waard. Een ander voorbeeld is het gezamenlijke belang en de inzet rondom de mogelijkheid tot kwijschelding van de rioolheffing en de Bewust Wonen Weken.

Het Huurdersplatform is helemaal aangehaakt bij het proces van de prestatieafspraken, van begin tot eind. Een van de voormalige wethouders vond dat de inbreng van de huurders bij de prestatieafspraken geen meerwaarde toevoegde aan het proces, waar de gemeente de inzet nu juist wel erg waardeert. Deze ontwikkeling ervaart het Huurdersplatform als positief. Toch is het Huurdersplatform van mening dat de gemeente nog steeds stroperig blijft en dat de communicatie en afstemming binnen de gemeente nog niet op orde is. Er wordt door de gemeente veel vergaderd, maar de uitvoering van de afspraken aan de gemeentelijke kant laat te wensen over.

Kwaliteit prestatieafspraken

De gemeente geeft aan dat op het gebied van de kwaliteit van de prestatieafspraken men jaarlijks leerpunten trekt en deze meeneemt naar de volgende te maken prestatieafspraken. Bijvoorbeeld op het gebied van verwachtingsmanagement en timemanagement. Als gevolg hiervan gaat men op basis van de nieuwe woonvisie meerjarige prestatieafspraken maken. Daarnaast zijn de afspraken volgens de gemeente meer SMART geworden, wat zorgt voor meer begrip. Wanneer er, gedurende de looptijd, opgaven in de afspraken blijken te missen, dan neemt men deze ook mee in de opvolgende afspraken. Zo blijven de afspraken actueel en ontstaan er nieuwe onderwerpen en afspraken.

Het Huurdersplatform geeft aan dat de, gedurende de visitatieperiode geldende, prestatieafspraken kwalitatief goed waren, de opgaven zijn compleet. Het was in 2015 wel nieuw voor alle partijen. In dit licht heeft de voorzitter van het Huurdersplatform de cursus Prestatieafspraken maken gevolgd bij de Woonbond. Dat was het halve werk.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

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

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

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

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	8,0	100%	8,0

3.3 Vermogensinzet

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedegen afwegingen tussen financieel en maatschappelijk rendement gebaseerd op de lokale situatie, het ook daadwerkelijk evalueren (monetariseren) van de eigen maatschappelijke bijdrage enerzijds en het accepteren van maatschappelijke offers anderzijds, en het baseren van investeringsbesluiten op scenario's en toekomstige ontwikkelingen.

Wold en Waard heeft een duidelijke visie op haar vermogensinzet

Wold & Waard heeft nadrukkelijk oog voor haar huidige financiële positie, de toekomstige financiële ruimte en de investeringen die daarmee gedaan kunnen worden. In de financiële meerjarenperspectieven wordt dit in verband gebracht met de drie pijlers uit het ondernemingsplan 2014-2017:

1. Betaalbaarheid;
2. Beschikbaarheid;
3. (Energetische) kwaliteit.

Investerings in deze drie pijlers worden gedetailleerd getoetst aan regionale en lokale ontwikkelingen. Zo wordt onder het thema Beschikbaarheid de regionale woonvisie (2015) aangehaald, waaruit blijkt dat de voorraad sociale huurwoningen in het Westerkwartier de jaren

gedurende de visitatieperiode geen uitbreiding behoeft, met uitzondering van de dorpen Leek en Zuidhorn.

Ook op lokaal niveau worden analyses van maatschappelijke ontwikkelingen en van het eigen bezit gemaakt. Die zijn bijvoorbeeld te vinden in de vastgoedvisies per dorp en de samenvatting hiervan per gemeente. Daarin schetst Wold & Waard de relevante ontwikkelingen op de lokale woningmarkten in haar werkgebied. Zo komt de corporatie tot onderbouwde conclusies ten aanzien van de strategie per dorp en gemeente. Op basis van de vastgoedvisies komt Wold & Waard tot keuzes ten aanzien van een (des)investeringsstrategie per dorp en gemeente.

Wold & Waard beschouwt financieel en maatschappelijk rendement in samenhang

De kern van het financiële beleid van Wold & Waard wordt gevormd door het bewaken van het evenwicht tussen uitgaven in het kader van de maatschappelijke doelstellingen en het genereren van inkomsten uit de exploitatie van het vastgoed. Bij investeringen beschouwt Wold & Waard de onderdelen vermogen, vastgoed en maatschappelijk rendement altijd in onderlinge samenhang. Door het afwegen van de drie onderdelen bereikt Wold en Waard dat de maatschappelijke opgaven op een passende wijze worden meegenomen bij het bepalen van de investeringen en het daarvoor beschikbare vermogen.

Wold & Waard heeft duidelijk oog voor maatschappelijk rendement. Zo accepteert de corporatie lagere rendementseisen, een vorm van maatschappelijk rendement, om de huren bij investeringen betaalbaar te maken voor haar doelgroepen van beleid. De rendementseisen per doelgroep zijn gedefinieerd in het calculatiestatuuut. Uit gesprekken met de directeur-bestuurder en MT zijn ook andere voorbeelden van maatschappelijke offers ten behoeve van de leefbaarheid gebleken:

- In de kern Tolbert ontstond de publieke wens om de supermarkt te behouden. Aan Wold & Waard is gevraagd of zij bereid zou zijn om 12 huurwoningen op te geven om de supermarkt te realiseren in het belang van de leefbaarheid inruil voor 12 nieuwe huurwoningen in Tolbert. Dit heeft de corporatie gedaan – met groot maatschappelijk draagvlak;
- In de kern Oldehove (Julianastraat) zijn woningen gesloopt vanwege vraaguitval. De invulling van de locatie is in overleg met het dorp gegaan; daaruit bleek dat er behoefte was voor particuliere woningbouw. Zodoende is Wold & Waard in gesprek gegaan met een lokale ondernemer en is de locatie verkocht (de corporatie krijgt weliswaar nog geld voor de woningen die zullen worden verkocht);
- Enkele zorginstellingen hebben in het kader van langer zelfstandig thuiswonen aanvragen gedaan om lopende contracten te wijzigen en op te zeggen. Wold & Waard heeft bijvoorbeeld voor de Zonnehuisgroep Noord onderhuur mogelijk gemaakt en een complex teruggenomen in de huur. In Zuidhorn wordt een complex uitgepond. Wold & Waard heeft in die voorbeelden naar haar eigen financiële situatie gekeken, maar wilde blijkens de gevoerde gesprekken ook niet koste wat kost vasthouden aan de bestaande contracten, aangezien het maatschappelijke partijen betreft. Wold & Waard wilde deze partijen helpen om betere contracten te krijgen door niet meer kosten in rekening te brengen dan nodig.

Tegelijkertijd kiest Wold & Waard ervoor om niet te investeren in specifieke kleine kernen – ook al heersen daar lokaal geluiden van huisvestingsvraag voor bepaalde doelgroepen – wanneer de financiële risico's richting de toekomst te groot zijn.

Wold & Waard monitort financiële risico's in verschillende scenario's

Wold & Waard vindt het belangrijk om 'in control' zijn. Dat wil zeggen dat er continu inzicht bestaat in de positie van de organisatie, gezien vanuit financiële en maatschappelijke ontwikkelingen. Daarom heeft de corporatie een financiële monitor vanuit een drietal perspectieven:

- bedrijfseconomisch: inzicht in solvabiliteit op basis van de bedrijfswaarde;

- toezicht: inzicht in marktwaarde en solvabiliteit op basis van de criteria van de AW;
- financiering: inzicht in bedrijfswaarde en in de kasstromen volgens de criteria van het WSW.

De financiële monitor bevat tevens een gevoeligheidsanalyse in de vorm van een alternatief scenario: het 'slecht-weer-scenario'. Daarin is uitgegaan van ongunstige externe ontwikkelingen, zoals een lagere inflatie en verhoging van de verhuurdersheffing.

Ook per investering wordt met scenario's gewerkt: zo heeft Wold & Waard bij de financiële beoordeling van haar '1.000-woningen-plan' (meer dan 1.000 nul-op-de-meter-woningen tot 2026 via nieuwbouw en renovatie) een basisscenario gebruikt op basis van de meerjarenbegroting, en dat vervolgens vergeleken met een alternatief scenario met enkele ongunstigere parameters op basis van voortschrijdend inzicht.

Wold & Waard verantwoordt haar vermogensinzet in de jaarverslagen

In haar jaarverslagen streeft Wold & Waard ernaar zo transparant mogelijk te zijn over de besteding van het maatschappelijke budget. Hieraan wordt in het jaarverslag een speciale paragraaf gewijd met de titel 'Maatschappelijke bijdrage'. Het grootste deel van de maatschappelijke bijdrage komt in 2018 bijvoorbeeld voor rekening van het bij 48 woningen doorvoeren van energetische verbeteringen om de woningen naar nul-op-de-meter te transformeren. Andere maatschappelijke bijdragen van Wold & Waard zijn gerelateerd aan huurderparticipatie en voorlichting, leefbaarheidsinspanningen, onderhoud van groenvoorzieningen en kosten voor woonconsulenten.

Er is een opwaartse trend zichtbaar in de maatschappelijke bijdrage van Wold & Waard: van € 1 miljoen in 2015 naar €4,5 miljoen in 2017 en zelfs €11,1 miljoen in 2018.

Figuur 3.1 Opbouw van de maatschappelijke bijdrage van Wold & Waard in 2018



Maatschappelijke bijdrage

Onze maatschappelijke bijdrage is als volgt gespecificeerd:

ONRENDABELE TOPPEN INVESTERINGEN (x € 1.000,-):	
Nieuwbouw, aankoop en herontwikkeling	3.299
Renovatie nul-op-de-meter woningen	6.560
Woningverbetering	802
	<u>10.661</u>
OVERIGE UITGAVEN:	
Huurderparticipatie en voorlichting	33
Uitgaven leefbaarheidsfonds	10
Kosten woningaanpassingen (WMO)	6
Salariskosten medewerkers leefbaarheid	56
Kosten derden onderhoud groenvoorzieningen	161
Salariskosten woonconsulenten	131
Toegerekende organisatiekosten	2
	<u>399</u>
Totaal	<u><u>11.060</u></u>

Bron: Jaarverslag 2018

Wold & Waard monitort de indicatieve bestedingsruimte (IBW)

De Autoriteit Woningcorporaties heeft in 2017 de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) bepaald op €105 miljoen bij nieuwbouw, of respectievelijk €83,8 miljoen en €3,75 miljoen bij woningverbetering en huurmatiging. De IBW was in 2018 €80,4 miljoen bij nieuwbouw en €71,7 miljoen/€3,09 miljoen bij respectievelijk woningverbetering en huurmatiging.

Wold en Waard wil de IBW inzetten met inachtneming van de door het WSW vastgestelde borgingsplafonds. De investeringen van 2018 vallen binnen het in 2017 voor 2018 vastgestelde borgingsplafond. Wold & Waard kijkt naar de IBW in totaliteit en vergelijkt deze met begrote investeringen (tienjaarsinvestering), waarbij bewust niet de maximale IBW op korte termijn wordt ingezet om financiële continuïteit te waarborgen. Zo houdt de corporatie goed rekening met investeringsruimte nu en in de toekomst.

Oordeelsbrieven Aw en WSW

De Aw en het WSW hebben geen opmerkingen gemaakt ten aanzien van de financiële continuïteit van Wold & Waard gedurende de jaren van de visitatieperiode.

Uitkomst Aedes benchmark onderdeel bedrijfslasten

Wold & Waard heeft de gedurende de visitatieperiode een A-score behaald in de Aedes benchmark op het onderdeel bedrijfslasten. De geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten bedroegen in 2018 €653 per vhe en lagen daarmee ruim onder het Nederlandse gemiddelde (€764 per vhe).

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie is van oordeel dat Wold & Waard de inzet van haar vermogen goed kan verantwoorden en bij investeringsbeslissingen veel oog heeft voor de maatschappelijke opgaven en het te bereiken maatschappelijk rendement, en die gedegen afweegt tegen financiële risico's. Wold & Waard weet dit bovendien goed te combineren met een zeer doelmatige bedrijfsvoering.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Wold & Waard wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	8,0	7,5	33%	7,8
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol Raad van Commissarissen			8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording	8,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verantwoording van de visie met relevante ontwikkelingen en behoeften van belanghebbenden, de vertaling van de visie in SMART strategische en tactische doelen die vertaald zijn naar te monitoren indicatoren, en vanwege de verankering van de visie en doelen in de organisatie en het hanteren bij externen en bij besluitvorming.

Wold & Waard heeft een visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 was het ondernemingsplan 'Zichtbaar Wold & Waard' (2014-2017) van kracht.

Het ondernemingsplan toont aan dat Wold & Waard zich terdege bewust is van de omgeving waarin zij actief is. Het eerste hoofdstuk is gewijd aan een omgevingsanalyse. Deze is ingedeeld in twee schaalniveaus, namelijk 1) landelijke trends en ontwikkelingen en 2) de situatie in het Westerkwartier. Landelijke trends als de economische crisis, stijging van de woonlasten, ontwikkelingen in wetgeving – waaronder de veranderde rol van woningcorporaties – en maatschappelijke ontwikkelingen als de toegenomen noodzaak van burgerparticipatie passeren de revue. Op het niveau van het Westerkwartier wordt uitgebreid stilgestaan bij demografische ontwikkelingen, zoals vergrijzing en gedeeltelijke bevolkingskrimp. Positief is dat hiervoor ook gebruik wordt gemaakt van prognoses tot 2040. Er is daarbij weliswaar gebruik gemaakt van relatief minder recente cijfers (uit 2011).

Vervolgens definieert Wold & Waard in het ondernemingsplan haar missie en visie. De missie luidt:

Wold & Waard biedt goed en betaalbaar wonen in de sociale huursector in het Westerkwartier. We richten ons daarbij met name op mensen met een lager inkomen of een bijzondere woonvraag. Het gaat ons niet alleen om het huis. Wij leveren ook een bijdrage aan de woonomgeving en de leefbaarheid.

De missie en visie zijn op heldere wijze vertaald naar concrete doelstellingen voor de thema's partners, huurders, woonomgeving, vastgoed en eigen organisatie. Positief is dat per doelstelling ook SMART geformuleerde indicatoren zijn opgesteld, zoals de uitsnede van het ondernemingsplan in onderstaande figuur laat zien.

Figuur 4.1 Doelstellingen (selectie) en bijbehorende indicatoren in het ondernemingsplan



Bron: Ondernemingsplan "Zichtbaar Wold & Waard, 2014-2017", p. 19-21

Het ondernemingsplan is goed verbonden met andere visiedocumenten. Zo wordt er voor het onderdeel 'Vastgoed' een vierjaarlijkse vastgoedvisie opgesteld. Deze wordt gebaseerd op de vastgoedvisies die per dorp worden gemaakt. Deze zijn op hun beurt weer onder andere gebaseerd op de vigerende dorpsvisies van de desbetreffende dorpen. Hierin is wederom goede inbedding van Wold & Waard in de lokale context zichtbaar.

Tot slot is het noemenswaardig dat Wold & Waard voor de inhoud van het ondernemingsplan haar huurders heeft geconsulteerd, om inzicht te krijgen in wat hen bezig houdt en wat zij verwachten van de corporatie. Tevens hebben de medewerkers een stem gekregen in keuzes voor de inhoud van het ondernemingsplan.

Ook in specifiekere strategievorming vindt zorgvuldige trajectvorming plaats waarbij de huurders nauw worden betrokken. Zo zijn bij de totstandkoming van de verduurzamingsstrategie zowel in de planvorming als in de pilotfase van de nul-op-de-meter-woningen de huurders nauw betrokken geweest.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de complete en actieve monitoring van gestelde doelen, de alertheid op relevante externe ontwikkelingen, de ondernomen acties op dergelijke ontwikkelingen en de verantwoording ervan.

Wold & Waard monitort de prestaties aan de hand van trimesterrapportages

De trimesterverslagen van Wold & Waard gaan hoofdzakelijk in op twee soorten analyses: enerzijds actualisering van de analyses die gemaakt zijn voor het ondernemingsplan – waaronder de omgevingsanalyse en relatie met belanghouders – en anderzijds de voortgang van gestelde doelstellingen en acties.

In de trimesterverslagen wordt de voortgang van doelstellingen zo veel mogelijk in kwantitatieve indicatoren uitgedrukt. Bij sommige indicatoren is een trendanalyse gemaakt. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om dit integraal te doen, zodat een betere vergelijking met eerdere trimesters mogelijk wordt.

Alle doelstellingen en acties worden beoordeeld op een schaal met drie categorieën: activiteit is gerealiseerd/afgerond, activiteit is in gang gezet/in ontwikkeling; activiteit is nog niet gestart/gehaald. Het is het overwegen waard om de mate van ontwikkeling in de middelste categorie in meer detail te specificeren – bijvoorbeeld met een centraal KPI dashboard.

Wold & Waard zorgt voor de monitoring van de prestatieafspraken sinds 2017 voor een uitgebreid en goed gestructureerd voortgangsrapport. Voor de overzichtelijkheid zou ook in de trimesterrapportages een koppeling met de prestatieafspraken gemaakt kunnen worden.

Wold & Waard stuurt -indien noodzakelijk- tijdig bij

In de trimesterrapportages maakt Wold & Waard een koppeling tussen strategie, begroting en uitvoering. Er is een speciale paragraaf opgenomen waarin per afwijking van de begroting een nadere toelichting en verklaring wordt gegeven.

Ook in termen van 2^e orde sturing (aanpassing doelen) vervult Wold & Waard een actieve rol.

Hierbij kunnen meerdere voorbeelden gegeven worden:

- Naar aanleiding van de aanpassingen van het WSW-stelsel in 2015 heeft Wold & Waard in 2016 haar huurbeleid bijgesteld. Onder meer de gemiddelde streefhuur werd verlaagd. De corporatie heeft eenmalig de huurprijs verlaagd voor huurders met een netto huurprijs boven de streefhuur;
- In 2017 is extra ingezet op verduurzaming. Hiervoor is een nieuw energiebeleidsplan “Naar een energieneutrale woningvoorraad” gelanceerd. Dit is gedaan vanwege de groter wordende opgave rondom energieprestaties en duurzaamheid, en tevens door het onder druk staan van de koopkracht van de huurders. In het energiebeleidsplan zijn drie doelstellingen geformuleerd: 1. een (minstens) energieneutrale woningvoorraad in 2050; 2. een (minstens) energieneutraal kantoorpand in 2030 en 3. een wagenpark dat in 2030 (nagenoeg) geen fossiele brandstoffen meer gebruikt. Daarvoor worden o.a. bij renovatie de woningen naar nul-op-de-meter (NOM) geupgrade en bij nieuwbouw is NOM standaard. In het energiebeleidsplan is voor de geplande maatregelen een impact-analyse gemaakt, evenals een risicoanalyse (financieel en operationeel). Daarna volgen een planning en begroting.
- Overigens is inmiddels een herziening (genaamd ‘Verduurzamingspalet’) gekomen op het energiebeleidsplan, omdat uit de renovatiepilot gebleken is dat de oorspronkelijk verwachte kostendaling niet wordt gerealiseerd en de begrote NOM-renovaties te kostbaar zijn;
- In 2018 heeft Wold & Waard het concept van tiny houses opgepakt naar aanleiding van de bevraging van woningzoekenden. Daaruit bleek een grote behoefte aan dergelijke woningen en is besloten om het ontwikkelen van tiny houses uit te gaan proberen;
- Uit de bevraging van woningzoekenden door Wold & Waard en intensief overleg met de dorpen bleek tevens dat jongeren moeite hebben met het vinden van woonruimte. Wold & Waard heeft daarop besloten om in een dorp de huurprijs van twee woningen te verlagen om jongeren toegang te geven tot de woningen.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

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

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van Commissarissen

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de kritische en stimulerende rol van de RvC bij strategievorming en zichtbaarheid van Wold & Waard in het lokale netwerk, de scherpe controle op het behalen van de maatschappelijke opgaven en de inzet om op meerdere wijzen betrokken te zijn bij de belanghebbenden.

Visie op de maatschappelijke rol

Uit de bestudeerde documentatie blijkt dat de Raad van Commissarissen (RvC) een Toezichtvisie heeft ontwikkeld. Uit de Toezichtvisie blijkt dat de maatschappelijke opgave van Wold & Waard het vertrekpunt vormt voor het toezicht door de RvC. De RvC omschrijft die opgave als volgt: “Die opgave is breder dan alleen kwalitatief goede en betaalbare woningen voor zittende huurders. Hij omvat in onze ogen ook kwaliteit van de omgeving, de mensen die naar een woning zoeken en de huurders van de toekomst. Een bijzondere opgave zien we voor bijzondere woonbehoeften en een

duurzame leefomgeving. Daarbij voelen we ook een verantwoordelijkheid voor de regionale arbeidsmarkt, bijvoorbeeld door het opleiden van leerlingen.”

Vervolgens geeft de RvC aan die maatschappelijke opgave van Wold & Waard te bewaken in drie rollen: werkgever van de bestuurder, sparringpartner van de bestuurder en toezicht op de organisatie.

Uit het gesprek met de RvC is gebleken dat eenieder vanuit een duidelijke intrinsieke maatschappelijke motivering de keuze heeft gemaakt toezichthouder te worden bij de woningcorporatie. Er is sprake van een kwetsbare doelgroep; het is belangrijk dat er iemand voor hen opkomt. Een commissariaat bij een woningcorporatie kan hier aan bijdragen, bijvoorbeeld door te borgen dat de energietransitie met betaalbare huren gepaard gaat. Er is ook een motivatie iets specifiek voor de lokale bewoners te doen en zo de maatschappelijke belangen die lokaal spelen goed in evenwicht te brengen met de inzet van de woningcorporatie.

In de visie van de RvC is het verder belangrijk dat er zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de huurder toezicht wordt gehouden. Hierbij moet de buitenwereld meer naar binnen worden genomen. Met name de opgaven in het sociaal domein worden steeds belangrijker en verdienen steeds meer aandacht.

Rol bij strategievorming

De RvC heeft deelgenomen aan de beleidsdagen met het MT. Hierbij daagt de RvC de organisatie op een positieve wijze uit over de strategievorming en concrete doelen.

De RvC is ook betrokken bij de tot standkoming van het ondernemingsplan via de deeldiscussies. Zij betreft de informatie die zij opdoet bij de contacten met de belanghebbenden, zoals de huurders, gemeenten en zorginstellingen in de discussie. Als gevolg daarvan is bijvoorbeeld de aandacht voor betaalbaarheid nog nadrukkelijker geworden. Hierbij wordt ook nadrukkelijk gekeken naar hoe beslissingen uitpakken in individuele situaties. Zogenaamde “algemene koopkrachtplaatjes” voor de gehele populatie huurders zijn te algemeen in de visie van de RvC.

Tijdens de bijeenkomsten met belanghebbenden hebben de leden van de RvC een actieve rol. Zij lopen veel rond om indrukken op te doen, praten met veel deelnemers en zijn bij de deelgroepen aangesloten om de bevindingen samen te vatten en te presenteren aan de grotere groep.

Bewaken uitvoering maatschappelijke opgaven

De RvC heeft een duidelijke visie op de informatie die nodig is om haar toezicht uit te oefenen. De maatschappelijke opgaven en de ontwikkeling daarin, hebben hierbij een duidelijke plaats. In iedere discussie wordt er op gelet dat dit aspect voldoende aandacht krijgt. Belangrijk is ook dat de opgaven worden uitgevoerd. Hiertoe ziet de RvC toe op het behalen van de prestatieafspraken.

Ook worden kritische vragen bij onderbesteding van budgetten gesteld, indien die budgetten rechtstreeks met een opgave samenhangen. Zo is bijvoorbeeld geconstateerd dat het onderhoudsbudget niet geheel werd uitgegeven. Dit gegeven in combinatie met enkele ontvangen klachten over het onderhoud hebben er toe geleid dat onderhoud scherper op de agenda is gezet.

Verder zet de RvC zich ervoor in om naar eigen inzicht maatschappelijke opgaven te agenderen. Zo is vanuit de RvC de suggestie gedaan de interesse naar tiny houses te peilen onder woningzoekenden. Ook op andere vlakken zijn hiervan voorbeelden, bijvoorbeeld ten aanzien van het sociaal domein en de energietransitie.

De voorzitter van de RvC heeft een achtergrond in het sociaal domein, en heeft veel oog voor de bestaanszekerheid van de huurders. Er is daarom een excursie georganiseerd naar de gemeente Leeuwarden, waar inspiratie is opgedaan vanuit succesvolle aanpakken, om te onderzoeken hoe dit ook bij Wold & Waard geïmplementeerd kan worden.

De RvC waakt er tevens voor dat de energietransitie zoveel mogelijk vanuit de positie van de huurders wordt bekeken en niet vanuit de techniek. De genomen maatregelen moeten bijvoorbeeld ten gunste komen van de huurders door lagere woonlasten. Daarnaast heeft een van de RvC-leden gedurende de NOM-pilot gepleit voor de combinatie van energetische maatregelen en cosmetische maatregelen aan de buitenkant van de woningen. De cosmetische maatregelen hebben vervolgens tot neveneffect gehad dat de trotse bewoners van de desbetreffende woningen ook beter voor hun tuin zijn gaan zorgen. Zo is indirect de leefbaarheid in de buurt verbeterd.

De RvC laat zich regelmatig informeren over de details achter een opgave door medewerkers van Wold & Waard. Bij renovaties wil de Raad bijvoorbeeld gedetailleerd inzicht in de bevolkingssamenstelling per buurt en wat de gevolgen van de ingrepen zijn voor de leefomgeving van de bewoners. De RvC probeert naast de reguliere informatievoorziening vanuit de organisatie zich aanvullend te laten voeden door de buitenwereld en de huurders.

Zichtbaarheid in het lokale netwerk

De RvC heeft de visie dat de directeur-bestuurder in eerste instantie leidend moet zijn in de contacten met de buitenwereld en de georganiseerde bijeenkomsten met belanghebbenden. Op aandringen van de RvC is Wold & Waard echter wel meer gericht geworden op de samenleving en is de zichtbaarheid van de corporatie vergroot. Deze koerswending is door de RvC gestimuleerd, bijvoorbeeld door in te zetten op meer en anders communiceren via moderne technieken. De directeur-bestuurder is bovendien lid geworden van het Aedes-bestuur.

De leden van de RvC willen goed zichtbaar en benaderbaar zijn in de lokale samenleving. Daarom is men zo veel mogelijk aanwezig bij bijeenkomsten en probeert ook veel 'onder de mensen' te zijn. De indrukken die hierbij worden opgedaan, worden ingebracht en besproken tijdens de RvC-vergaderingen op toepasselijkheid voor Wold & Waard.

Governance inspectie Aw

De Aw heeft in mei 2017 een governance inspectie uitgevoerd. Daar zijn geen opmerkingen uit naar voren gekomen. De Aw oordeelt dat de governance van Wold & Waard "in control" is en in voldoet op de onderwerpen afstand RvC-bestuurder, risicomanagement, werkgeversrol RvC en integriteit.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

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

4.5.1 Externe legitimatie

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het horen en betrekken van huurders en dorpsvertegenwoordigers, samenwerking met de gemeente en maatschappelijke organisaties, en deelname aan maatschappelijke initiatieven en externe samenwerkingen.

Wold & Waard overlegt met en betreft het HPW

Wold & Waard overlegt in het kader van de Wet overleg huurder/verhuurder regelmatig met het Huurdersplatform Westerkwartier (HPW) over beleidsmatige zaken, bijvoorbeeld over de huurverhoging, het bod op de prestatieafspraken en de uitvoering ervan. In 2017 is intensief contact geweest over het nieuwe energiebeleid en operationele programma “Wonen met Energie”. Het HPW heeft daarover positief geadviseerd. In 2017 heeft Wold & Waard zestien keer met het HPW vergaderd; in 2018 was dat acht keer.

Wold & Waard hoort de visie van huurders en dorpsvertegenwoordigers in het werkgebied

Eerder is al vastgesteld dat Wold & Waard voor de inhoud van het ondernemingsplan gebruik heeft gemaakt van de visie van haar huurders. Ook gedurende de rest van de visitatieperiode zijn er contacten met huurders onderhouden om te weten wat er speelt. Zo hebben in 2017 huurders samen met de gemeente en vertegenwoordigers uit de dorpen wijkschouwen uitgevoerd. Daarbij is gekeken naar inrichting, onderhoud en leefbaarheid van de buurten. Samen zijn actiepunten geformuleerd die in 2017 en 2018 zijn opgepakt. Tevens worden regelmatig evenementen met de huurders (zoals barbecues) benut om signalen te verwerven en behoeftes te inventariseren.

Met de vertegenwoordigers van de 17 dorpen worden regelmatig contacten onderhouden. Dit heeft structureel betrekking op het meedenken over en herijken van de vastgoedvisies per dorp, maar ook voor specifieke vragen weten beide partijen elkaar goed te vinden.

Wold & Waard werkt samen met de lokale gemeenten

Wold & Waard voert constructief overleg met de (voormalige) gemeenten in haar werkgebied. Dit waren gedurende de visitatieperiode Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn – in 2019 zijn die gefuseerd tot de gemeente Westerkwartier. Enerzijds vindt overleg plaats tussen verschillende medewerkers van Wold & Waard op individueel niveau met ambtenaren van verschillende afdelingen binnen de gemeente. Daarnaast vindt er nog specifiek overleg over de huisvesting van statushouders plaats. Op bestuurlijk niveau wordt er tweemaal per jaar over de prestatieafspraken en aanverwante opgaven rondom wonen gesproken. In deze overleggen vervult Wold & Waard een trekkende rol ten opzichte van de andere woningcorporaties in het werkgebied.

Wold & Waard werkt samen met zorg- en welzijnsorganisaties

Wold & Waard werkt in het kader van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied samen met verschillende zorg- en welzijnsorganisaties, zoals Stichting ZIENN en Sociaal Werk De Schans. Naast incidentele praktische overleggen vindt eenmaal per jaar een bespreking van het vastgoedbeleid met de zorgpartners plaats.

Wold & Waard neemt deel aan maatschappelijke initiatieven

Wold & Waard is maatschappelijk actief in verschillende initiatieven. Zo worden jaarlijks in samenwerking met de gemeente, het huurdersplatform en collega-corporaties de Bewust Wonen Weken (BWW) georganiseerd, om tips en ideeën te geven om duurzamer, veiliger en prettiger te wonen.

Zo is in 2017 door Wold & Waard aan de huurders een aanbod gedaan voor rookmelders, rondom veiligheid bij de Bewust Wonen Weken. Het betrof een kortingsactie en de melders werden geplaatst door social return werkvoorzieningsschap NovaWork. Ook stuurde Wold & Waard in 2018 aan alle huurders een brief met een uitnodiging om deel te nemen aan een Energietest, afgenomen door WoonEnergie. Huurders konden zich aanmelden via een website en werden gebeld door een medewerker van WoonEnergie om de testvragen door te nemen. Huurders kregen na afloop de resultaten van de test met daarin inzicht in het mogelijke bespaarbedrag; een kortingscode voor een cadeaupakket t.w.v. 25 euro en een aanbod voor een vergelijking tussen de tarieven van de eigen energieleverancier en WoonEnergie.

Wold & Waard neemt deel aan vele externe samenwerkingsverbanden en overleggen

Wold & Waard neemt tevens deel aan meerdere regionale samenwerkingsverbanden, waaronder de Gebiedscoöperatie Westerkwartier voor het ontwikkelen en implementeren van duurzaamheidsmaatregelen. Andere voorbeelden zijn het Kennisnetwerk gebiedsontwikkeling Noord-Oost-Nederland, het Kennisnetwerk krimp Noord-Nederland, de Stuurgroep OGGZ, het Kennisnetwerk Energetische verbetering en strategisch voorraadbeheer (Agentschap.NL/Aedes) en het overleg directeurs woningcorporaties Groningen en Drenthe.

Ook wordt er deelgenomen aan lokale overleggen, zoals overleg Vereniging Dorpsbelangen, overleggroep woonvormen voor senioren in het Westerkwartier, stuurgroep integraal ouderenbeleid Zuidhorn en de wijkraad Molukse Wijk in Marum.

Terugkoppeling uitkomsten overleggen en voortgang

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de ter beschikking gestelde documentatie en de gesprekken met de belanghebbenden vastgesteld dat Wold & Waard de uitkomsten van de diverse overleggen tijdig en adequaat terugkoppelt aan de belanghebbenden. Hierdoor zijn de belanghebbenden goed op de hoogte van de voortgang en hetgeen Wold & Waard met hun input heeft gedaan of nog gaat doen.

4.5.2 Openbare verantwoording

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de evidente inspanningen om zo toegankelijk en inzichtelijk mogelijk te communiceren over de inspanningen van de corporatie, en vanwege de vele verschillende kanalen die daarvoor worden ingezet. De uitingen zijn bovendien goed begrijpelijk voor een breed publiek.

Wold & Waard maakt haar publicaties zo toegankelijk mogelijk

Openbare verantwoording door Wold & Waard vindt onder meer plaats door middel van het jaarverslag. Het jaarverslag heeft een zeer heldere structuur en is toegankelijk geschreven voor een breed publiek.

Het jaarverslag besteedt veel aandacht aan de externe legitimering van de corporatie, waaronder de relatie tot belanghouders in de regio. Daarnaast worden de prestaties op verschillende beleidsterreinen beschreven. De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om een duidelijkere koppeling te maken tussen de opgaven uit de prestatieafspraken en eigen doelstellingen enerzijds en gerealiseerde prestaties anderzijds.

Wold & Waard heeft – behalve de jaarverslagen – ook diverse andere publicaties voortgebracht:

- Woonkwartier: een tweemaandelijkse magazine dat bij alle huurders aan huis wordt bezorgd;
- Jaarberichten: flyers die bij het Woonkwartier worden gevoegd, met een terugblik op het afgelopen jaar en de plannen voor het volgende jaar;
- Kennismakingsboekje 'Samen werken aan samen wonen: gewoon doen!' dat gedeeld is met de gemeenteraden en andere belanghebbenden. Hierin presenteert de corporatie zich en nodigt belanghebbenden uit tot nadere contacten;
- Artikelen over projecten van Wold & Waard in lokale nieuwsbladen – waaronder Dagblad van het Noorden en AchtDorpenNieuws – en in Aedes Magazine (bijvoorbeeld over de nul-op-de-meter-pilot en het betrekken van huurders).

Op de volgende pagina zijn enkele van deze publicaties weergegeven.

Figuur 4.2 Woonkwartier van eind 2018 (links), kennismakingsboekje voor belanghebbenden (midden) en artikel in streekkrant Westerkwartier (rechts)



Bron: Wold & Waard

Wold & Waard is ook zichtbaar via andere kanalen

Wold & Waard gebruikt niet alleen papieren informatiedragers om zich openbaar te verantwoorden. Er wordt eveneens gebruik gemaakt van de Woonweter, excursies en online kanalen.

De Woonweter is een woonwinkel in Zuidhorn waar men terecht kan met allerlei vragen rondom wonen, zoals verduurzaming en langer zelfstandig thuiswonen. Wold & Waard heeft een startsubsidie aan de Woonweter gegeven.

Tevens zijn er excursies in het werkgebied georganiseerd voor de gemeenteraden. Wold & Waard wordt zelf ook uitgenodigd door politieke partijen om voorlichting te geven rondom verduurzaming. Wold & Waard is online actief middels haar eigen website, mailings en social-mediakanalen Facebook, Twitter en LinkedIn.

Op de eigen website is het jaarverslag te vinden, samen met informatie over acties en evenementen (waaronder de eerder genoemde Bewust Wonen Weken), voorbeelden van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), blogs van medewerkers en verhalen van huurders: onder meer over renovaties en projecten zoals InSightOut (huisvesting voor jongeren).

De site bevat tevens een online huurdersportaal, waar informatie beschikbaar is en diensten beschikbaar zijn zoals het opzeggen van de huur en het doen van betalingen. Tevens gebruikt Wold & Waard periodieke mailings aan haar huurders om hen op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen.

Tot slot heeft Wold & Waard een toegankelijke video gemaakt voor de huurders waarin het proces van de nul-op-de-meter-verduurzaming wordt uitgelegd. Ook op YouTube biedt de corporatie filmmateriaal aan, met onder andere tips over woningonderhoud en informatieberichten.

Deel 3: Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

De positie van Wold & Waard

WIE ZIJN WIJ?

Wold & Waard verhuurt circa 5.000 sociale huurwoningen in de gemeente Westerkwartier, gelegen in het westen van de provincie Groningen. De gemeente Westerkwartier is in januari 2019 ontstaan, bij de herindeling van de gemeenten Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn.

We zijn een plattelandscorporatie met een open en informele cultuur. We kunnen snel schakelen en houden van een no-nonsense aanpak. We staan open voor onze omgeving en zoeken waar mogelijk naar samenwerking en mogelijkheden om bij te dragen aan een positieve woonbeleving. Dat vraagt om inzet, flexibiliteit en creativiteit.

Onze organisatie bestaat uit de afdelingen Woondiensten, Vastgoed en Financiën & Informatievoorziening. Daarnaast is er een controller en een stafafdeling. De directeur vormt samen met de managers van de afdelingen het MT. De Raad van Commissarissen houdt intern toezicht.

Wij doen ons werk met ca. 50 medewerkers (ca. 44 fte), in nauwe afstemming met onze actieve huurdersvertegenwoordiging: Huurdersplatform Westerkwartier.

WAAR STAAN WE VOOR?

Missie

Wold & Waard biedt goede en betaalbare woningen in de sociale huursector in het Westerkwartier. We richten ons daarbij met name op mensen met een lager inkomen of een bijzondere woonvraag. Onze verantwoordelijkheid gaat verder dan de woningen. Wij willen een actieve partner zijn in het netwerk van wonen, welzijn en zorg.

Visie

Wij huisvesten mensen met lagere inkomens of met een bijzondere woonvraag, zoals een beperking of een behoefte aan zorg. Onze woningvoorraad sluit aan bij de vraag. Hoewel onze primaire taak het verhuren van woningen is, gaat onze betrokkenheid verder en voelen wij een bredere verantwoordelijkheid. Wonen is meer dan een dak boven je hoofd. We willen onze huurders een betaalbare en kwalitatief goede woning aanbieden die past bij hun levensfase, in een prettige omgeving. Wij zorgen voor korte lijnen met de gemeente en organisaties in zorg en welzijn om onze huurders, waar nodig, te kunnen adviseren of ondersteunen.

Tegen de achtergrond van technische ontwikkelingen en digitalisering, vinden wij het belangrijk om voor onze huurders ook persoonlijk zichtbaar en bereikbaar te blijven. Zichtbaarheid is daarnaast een belangrijke voorwaarde om tot samenwerking te komen. Wij laten daarbij niet alleen zien wat we doen, maar ook wat we zoeken of nodig hebben.

Wij hechten groot belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, zowel in onze bedrijfsvoering als bij de uitvoering van de volkshuisvestelijke opgave. Wij zoeken in ons werk steeds naar een evenwicht tussen sociaal-ethische waarden (people), milieu (planet) en opbrengsten (profit), afgestemd op de verwachtingen van onze belanghouders.

Kernwaarden

Bij het werken aan onze missie gaat het niet alleen om het wat: de keuzes en doelstellingen. Misschien nog belangrijker is hoe wij werken: onze houding en gedrag. Met onze kernwaarden *actief, betrokken en solide* geven wij aan wie we zijn en hoe we handelen.

ONS WERKGEBIED

Het Westerkwartier is van oudsher een van de drie gewesten van de Groninger Ommelanden. De regio biedt rust en ruimte. In de grotere dorpen zijn voldoende voorzieningen, terwijl plaatsen als Groningen en Drachten relatief dichtbij liggen. In de kleinere dorpen zijn in de loop van de jaren veel voorzieningen verdwenen of onder druk komen te staan.

Het Westerkwartier kenmerkt zich in demografisch opzicht door vergrijzing en ontgroening. Hoewel niet als krimpgebied aangemerkt, zien we in sommige dorpen wel signalen die op krimp wijzen. Daar staat tegenover dat met name in de dorpen Leek en Zuidhorn behoefte is aan uitbreiding. Om tijdig op ontwikkelingen te kunnen inspelen, hebben wij voor al onze dorpen een eigen vastgoedvisie opgesteld.

ONZE OPGAVE

Vanuit onze missie en kijkend naar landelijke en regionale ontwikkelingen, hebben we onze opgave voor de komende jaren onderverdeeld naar:

- Woningvoorraad
- Wonen
- Organisatie

In ons ondernemingsplan *“Samen werken aan samen wonen. Gewoon doen!”* is dit verder uitgewerkt.

Als grootste opgave voor de komende jaren zien wij de energetische verduurzaming van onze voorraad, in combinatie met het beperken van de woonlasten van huurders. Het legt een groot beslag op onze financiële middelen, in een onzekere en snel veranderende omgeving. Toch vinden wij afwachten geen optie. Het betekent dat wij steeds opnieuw zoeken naar de meest (financieel) effectieve aanpak. Van de organisatie vraagt dat flexibiliteit én creativiteit.

In de jaarlijkse prestatieafspraken met de gemeente en het Huurdersplatform komen alle opgaven concreet aan de orde. Met de voormalige gemeenten maakten wij soortgelijke afspraken overigens al voor de invoering van de nieuwe Woningwet. Hoewel het proces bewerkelijk en tijdrovend is (zeker voor het Huurdersplatform), ervaren wij de meerwaarde van deze jaarlijkse afspraken. Het feit dat de gemeente en huurders elkaar rechtstreeks spreken, zorgt voor meer aandacht voor de sociale aspecten van het wonen en voor meer wederkerigheid in de afspraken. Ons Huurdersplatform houdt niet alleen ons, maar zeker ook de gemeente scherp.

TERUGBLIK & TOEKOMST

Sinds de visitatie van 2015 is er het nodige gebeurd. Dat gaat om ontwikkelingen in onze omgeving (nieuwe wetgeving, regels rond klimaat, gemeentelijke herindeling), maar ook onze manier van werken blijft zich ontwikkelen.

Wat we niet willen veranderen is onze stabiele koers en solide financiële positie. Wij hechten aan consistentie en herkenbaarheid in visie en beleid. We zorgen ervoor dat we niet alleen nu, maar ook op lange termijn aan de volkshuisvestelijke opgave in het Westerkwartier kunnen bijdragen.

Wij schrokken van de lage beoordeling door het Huurdersplatform in de vorige visitatie. Wij hebben ons dat aangetrokken en met het platform vastgesteld dat wij een betere relatie en samenwerking willen. Om dat te bewerkstelligen hebben we een coördinator huurdersparticipatie aangesteld, die

voor afstemming zorgt en het platform ondersteunt. Dat heeft er toe geleid dat het Huurdersplatform veel eerder in het proces bij beleidsvraagstukken (zoals betaalbaarheid en verduurzaming) wordt betrokken. Hierdoor is hun inbreng effectiever en hun kennis groter. De nieuwe werkwijze bevalt zo goed, dat wij op dit moment samen een nieuw huurbeleid opstellen. Ook doet het Huurdersplatform niet langer de voordracht van alleen huurderscommissarissen, maar zit ze aan tafel bij de selectie van alle commissarissen.

Wij werken er ook aan om huurders en woningzoekenden vaker en in een eerder stadium te betrekken bij zaken die hen direct aangaan. Bij de renovatiepilot Nul-Op-de-Meter (48 woningen) zijn alle bewoners vanaf de selectie van aannemers, betrokken. Relevante thema's uit ons concept ondernemingsplan zijn begin 2018 aan een groep van ruim 50 huurders ter toetsing voorgelegd.

Als goede ontwikkeling zien wij verder de verschillende vormen van samenwerking die we de afgelopen jaren met diverse collega-corporaties tot stand hebben gebracht. Wij 'delen' inmiddels een medewerker P&O, een ICT-medewerker en een controller. Dit werkt kostenbesparend, én levert kwaliteit.

Met gemeenten en andere betrokkenen in het sociaal domein zoeken wij voortdurend naar samenwerking om de leefbaarheid te verbeteren en kwetsbare huurders te ondersteunen. Dit is overigens nog een zoektocht, vooral wat betreft positionering: waar zijn wij van en wat doen anderen?

Op het terrein van verduurzaming werken wij hard aan het tot stand brengen van vraagbundeling bij de opdracht tot nieuwbouw en renovatie. Dat draagt bij aan kostenreductie en kennisdeling. Wij merken wel dat dit een relatief moeizaam proces is, dat wat ons betreft sneller kan.

Ontwikkellijnen & meerwaarde

In ons ondernemingsplan beschrijven we vier ontwikkellijnen:

- Verduurzaming
- Digitalisering & techniek
- Flexibiliseren
- Samenwerken

Deze ontwikkellijnen vormen in de komende jaren de rode draad op alle terreinen waarop we actief zijn. Zij geven ons houvast; wij zijn hierop aanspreekbaar. En om ons werk en onze positie in het Westerkwartier te blijven toetsen, hebben wij onderstaande vraag geformuleerd:

“Welke maatschappelijke (meer)waarde bieden wij, volgens wie en voor wie, en hoe wordt deze waarde zichtbaar?”

Wij hopen dat de visitatie ons hierover informatie geeft.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie Wold & Waard op de uitkomsten van de visitatie 2019

Onze visitatie 2019 is afgerond met mooie cijfers. En hoewel dat voor ons nuchtere Groningers een lastig begrip is, maakt het ons trots.

VISITATIE: INZICHT GEVEN IN ONS HANDELEN EN LEREN VAN DE UITKOMSTEN

De afgelopen maanden vond weer onze 4-jaarlijkse visitatie plaats. Als directeur en commissarissen van Wold & Waard vinden wij het belangrijk om te laten zien wat wij doen en waarom. De visitatie helpt ons daarbij. Ook gebruiken we de uitkomsten om door te gaan met wat goed gaat en te werken aan wat beter kan: om te leren.

Om de uitvoering van ons ondernemingsplan “Samen werken aan samen wonen. Gewoon doen!” kracht bij te zetten, hebben wij de visitatiecommissie gevraagd om specifiek te kijken naar het antwoord op de volgende vraag:

“Welke maatschappelijke (meer)waarde bieden wij, volgens en voor wie, en hoe wordt deze waarde zichtbaar?”

BLIJ MET DE UITKOMSTEN

Met de uitkomsten van de visitatie zijn wij blij. In ons werk hanteren wij de kernwaarden actief, betrokken en solide. Het doet goed om te horen dat zowel de visitatiecommissie als onze belanghouders onze kernwaarden zien en ervaren.

De visitatiecommissie geeft aan de maatschappelijke meerwaarde van Wold & Waard vooral te zien in de maat, schaal en positionering in het werkgebied. Wij herkennen dat. Onze schaal maakt het mogelijk om dicht bij huurders en belanghouders te staan. Om korte lijnen te hebben en om, als dat nodig is, snel te kunnen besluiten. Wij koesteren dat en zullen er zuinig op zijn.

ONZE BELANGHOUDERS

De 7,9 van onze belanghouders en het feit dat zij hier ontwikkeling zien, stemt ons tevreden. Werken aan de volkshuisvestelijke opgave kan een corporatie niet alleen. De complexiteit van vraagstukken maakt samenwerking nodig en resultaten beter. Alleen is samenwerken vaak makkelijker gezegd dan gedaan. Wij realiseren ons dat goede relaties en de bereidheid tot wederzijdse beïnvloeding een voorwaarde zijn. De visitatie laat zien dat onze belanghouders die relatie en beïnvloedingsmogelijkheden inderdaad ervaren.

In het bijzonder zijn wij blij met de mening van ons Huurdersplatform. In de visitatie van 2015 schrokken wij van de lage beoordeling van het Platform. Beiden waren we daar ongelukkig mee en beiden hebben wij in de afgelopen jaren hard gewerkt om onze relatie en daarmee onze effectiviteit voor huurders te verbeteren. Dat is gelukt! Inmiddels trekken wij op veel terreinen samen op, met als resultaat dat het proces soepel verloopt en het resultaat er mag zijn. Ons nieuwe huurbeleid en de gezamenlijke werving van alle commissarissen zijn mooie voorbeelden.

PRESTATIES EN AMBITIES

Hoewel wij ook op onze prestaties in het licht van de prestatieafspraken een mooi cijfer scoren, valt daar wat ons betreft nog wat te verbeteren.

In ons werkgebied bestaat de opgave – naast een relatief beperkte uitbreidingsbehoefte in de grotere kernen – vooral uit de verduurzaming van de bestaande voorraad. En die opgave kent veel dynamiek en onzekerheden. Tegenvallende kosten, frequent wijzigende wet- en regelgeving en nieuwe technologische mogelijkheden maken keuzes ingewikkeld en zorgen ervoor dat wat is uitgedacht soms toch niet verstandig blijkt.

Wij gaan wel door. Om in 2050 een CO2 neutrale voorraad te hebben kunnen we niet wachten. Met ons “Verduurzamingspalet” denken wij een basis te hebben om in de komende jaren zowel tempo te maken, als voldoende flexibiliteit te hebben om waar nodig bij te stellen. Met de gemeente hopen wij in de komende twee jaar op een heldere manier vast te leggen hoe de dorpen en wijken in het Westerkwartier op een duurzame manier van energie worden voorzien.

In de afgelopen jaren hebben we als corporatie, huurders en gemeente steeds beter geleerd hoe we de prestatieafspraken kunnen inzetten. Wel is het proces erg arbeidsintensief en vraagt een praktische afstemming tussen corporaties aandacht. Op basis van de nieuwe Woonvisie werken we met ingang van 2020 met meerjarige afspraken, waarbij alle corporaties in het Westerkwartier zijn betrokken. De aandachtspunten van de visitatiecommissie (: een soms vrijblijvende formulering en beter meer wederkerigheid in de afspraken) nemen wij daarbij ter harte.

ER SAMEN TEGENAAN!

Er is nog veel te doen en veel te bereiken en onze huurders hebben onze inzet en betrokkenheid meer en meer nodig. Vooral op het ingewikkelde terrein van het sociaal domein en leefbaarheid valt wat ons betreft nog veel te doen.

Wij gaan er ook in de komende jaren weer flink tegenaan. En dat doen wij met onze medewerkers, onze belanghouders en met onze huurdersvertegenwoordiging. Want samen is beter, effectiever én leuker.

Wij danken de visitatiecommissie voor de fijne, scherpe gesprekken en voor de spiegel die zij ons daarmee voorhielden. Het helpt ons verder.

Janneke Klijn (directeur-bestuurder)

Egberdien ten Brink (voorzitter Raad van Commissarissen)

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Wold & Waard

Naam	Functie
Mevrouw Klijn	Directeur-bestuurder
Mevrouw ten Brink	Voorzitten RvC
De heer Braaksma	Lid RvC
Mevrouw Stenekes-Koop	Lid RvC
De heer Reuselaars	Voorzitter OR
Mevrouw Godeke	Secretaris OR
Mevrouw Huisman	Lid OR
De heer van Esch	Manager financiën en ICT
De heer Leistra	Manager vastgoed
De heer Muller	Manager woondiensten
De heer Jongsma	Controller
Mevrouw Hotsma	Managementassistent en contactpersoon visitatie

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Huurders	
Mevrouw Scholte	Voorzitter Huurdersplatform Westerkwartier
Mevrouw van der Zee	Lid Huurdersplatform Westerkwartier
Gemeente Westerkwartier	
Mevrouw Dijkstra-Jacobi	Wethouder Volkshuisvesting gemeente Westerkwartier
De heer Westra	Wethouder Duurzaamheid gemeente Westerkwartier
Mevrouw van der Zee	Beleidsambtenaar ruimtelijke ontwikkeling gemeente Westerkwartier
De heer Dijkstra	Beleidsambtenaar ruimtelijke volkshuisvesting gemeente Westerkwartier
Overige belanghebbenden	
Mevrouw Kluitert	Directeur-bestuurder Stichting Huisvesting Vredewold
Mevrouw Borstlap	Directeur-bestuurder Woonborg
De heer Scheer	Beleidsmedewerker Wonen Wierden en Borgen
De heer de Boer	Hoofd opvang & ondersteuning Stichting ZIENN
De heer Bouwman	Gerechtsdeurwaarder Flanderijn
De heer Schuringa	Manager sociaal werk De Schans
Mevrouw de Boer	Strategisch adviseur sociaal domein gemeente Westerkwartier
Mevrouw Jongman	Adviseur openbare orde en veiligheid gemeente Westerkwartier
De heer Boekema	Directeur Boekema vastgoedonderhoud
De heer de Witt	Projectmanager Van der Geest schildersspecialisten B.V.
De heer Krijthe	Directeur schildersbedrijf Krijthe

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Wold & Waard in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Wold & Waard hebben.

Rotterdam, 24 juni 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Wold & Waard in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wold & Waard.

Rotterdam, 24 juni 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Erik van Ossenbruggen verklaart hierbij dat de visitatie van Wold & Waard in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Erik van Ossenbruggen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Erik van Ossenbruggen geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Erik van Ossenbruggen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wold & Waard.

Rotterdam, 24 juni 2019

Erik van Ossenbruggen

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Rixt Bos verklaart hierbij dat de visitatie van Wold & Waard in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rixt Bos heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rixt Bos geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rixt Bos geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Wold & Waard.

Rotterdam, 24 juni 2019

Rixt Bos

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam

1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

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

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate

1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielschets:

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

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

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

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

Secretaris

Erik van Ossenbruggen

Naam, titel, voorletters:

Ossenbruggen, MSc., E.K. van

Geboorteplaats en –datum:

Meppel, 27 september 1992

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2013 - 2015	Master Economische geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2013	Bachelor Sociale geografie en planologie, Universiteit Utrecht
2004 - 2010	Vwo, RSG Stad en Esch, Meppel

Loopbaan:

Sinds 2018	Consultant stedelijke en regionale ontwikkeling, Ecorys
2015 - 2018	Docent Economische en sociale geografie, Universiteit Utrecht
2014 - 2014	Onderzoeker Economie en Arbeidsmarkt, Economic Board Utrecht

Profielchets:

Erik van Ossenbruggen is afgestudeerd in de economische en sociale geografie (Universiteit Utrecht) en als consultant werkzaam bij Ecorys Nederland. Erik startte zijn carrière bij de Economic Board Utrecht als onderzoeker, waar hij onder andere de effectiviteit van economisch beleid evalueerde. Van 2015 tot 2018 was hij verbonden aan de Universiteit van Utrecht als universitair docent. Hij richtte zich daar vooral op de onderwerpen wonen in de stad, regionale economie en methoden en technieken. Daarnaast begeleidde hij studenten bij afstudeeronderzoeken.

Momenteel is Erik bij Ecorys betrokken bij diverse studies, maar de thema's werken en wonen vormen de rode draad door deze onderzoeken. Tevens houdt hij zich bezig met evaluatieonderzoeken. Tot zijn uitgevoerde onderzoeken behoren: evaluaties van organisaties zoals woningcorporaties en universiteiten, woningmarktonderzoeken, economische haalbaarheidsstudies, onderzoeken naar werkgelegenheidseffecten en werklocaties.

Commissielid

Rixt Bos



Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.

Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielschets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Wold & Waard Prestatieafspraken Grootegast, Leek, Marum en Zuidhorn 2011-2015 Samenwerkingskader Westerkwartier 2016-2020 Prestatieafspraken Westerkwartier 2017 en 2018 Woonvisie Westerkwartier 2015-2020 Ondernemingsplan 2014-2017 Zichtbaar Wold & Waard Jaarverslagen en jaarrekeningen Wold & Waard 2015 t/m 2018 Voortgangsrapportages prestatieafspraken Wold & Waard 2015 t/m 2018 Trimesterverslagen Wold & Waard 2015 t/m 2018 Convenant huisvesting van vergunninghouders 2016
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documenten met opvattingen van belanghebbenden Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2015 t/m 2018 Aedesbenchmarkcentrum (ABC): kengetallen Jaarverslagen en jaarrekeningen Wold & Waard 2015 t/m 2018 Begrotingen 2015 t/m 2018 en meerjarenperspectieven Wold & Waard Vastgoedvisies Wold & Waard Financieel beleidskader, calculatiestatuuat en risicoinventarisatiemodel Wold & Waard Trimesterverslagen Wold & Waard 2015 t/m 2018 Management informatie Treasury 2015 t/m 2018
Governance van maatschappelijk presteren	Ondernemingsplan 2014-2017 Zichtbaar Wold & Waard Vastgoedvisies Wold & Waard Energiebeleidsplan Wold & Waard Trimesterverslagen Wold & Waard 2015 t/m 2018 Toezichtsvisie RvC Wold & Waard Zelfevaluatie RvC Wold & Waard Notulen diverse RvC-vergaderingen 2015-2018 Memo's RvC – o.a. risicorapportage

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Primaire doelgroep In de prestatieafspraken is opgenomen dat minimaal 90% van de jaarlijkse woningtoewijzingen moet plaatsvinden aan huishoudens met een verzamelinkomen tot maximaal € 36.165 (prijspeil 2018) (PA Westerkwartier 2017, p.10; 2018, p.10).	Wold & Waard heeft ruim binnen de norm in de afspraak (minimaal 90%) woningtoewijzingen gedaan aan huishoudens met een verzamelinkomen van maximaal € 36.798 (prijspeil 2018): 2015: 98% (JV 2015, p.49) 2016: 96% (JV 2016, p.49) 2017: 97% (JV 2017, p.49) 2018: 95,4% (JV 2018, p.28) Wold & Waard wijst alleen woningen met een huur boven de tweede aftoppingsgrens (€ 635,06, prijspeil 2017) toe aan huishoudens met een inkomen tussen de € 35.739 en € 44.258 (prijspeil 2017) (JV 2015, p.49; 2016, p.49; 2017, p.49). Twee pluspunten zijn toegekend vanwege de inzet van Wold & Waard om ruim boven de norm woningen toe te wijzen aan de primaire doelgroep. Daarnaast is er ook voor de doelgroep met een inkomen tot € 44.258 toewijzingsbeleid van toepassing, wat past bij de opgave in het gebied.	8
Primaire doelgroep Minimaal 95% van de woningzoekenden die recht hebben op huurtoeslag moeten een woning toegewezen krijgen met een huurprijs onder de 'aftoppingsgrens' voor huurtoeslag (PA Westerkwartier 2017, p.10; 2018, p.10).	Wold & Waard heeft haar woningen, conform prestatieafspraken passend toegewezen in de visitatieperiode: 2016: 98,2% (JV 2016, p.49) 2017: 98,7% (JV 2017, p.49) 2018: 96,5% (JV 2018, p.28) Een pluspunt is toegekend vanwege de ruime mate waarin wordt voldaan aan de opgave. Wold & Waard heeft zich ingezet om woningen passend toe te wijzen, wat aansluit bij de opgave in het werkgebied.	7
Aandachtgroepen: jonge woningzoekers In de prestatieafspraken 2011-2015 is afgesproken dat Wold & Waard streeft naar voldoende passende woningen voor jongeren en starters (PA Leek 2011-2015, p.7). In 2016 lijkt het aantal woningzoekenden tot 23 jaar neemt af te nemen in het Westerkwartier (SK Westerkwartier 2016-2020, p.6). Daarom is afgesproken dat Wold & Waard en de gemeente Westerkwartier gezamenlijk de woonvraag van jongeren zouden onderzoeken (PA Westerkwartier 2017; 2018, p.11).	In 2018 heeft een extern onderzoeksbureau een onderzoek uitgevoerd naar de woonbehoefte onder jongeren (Voortgangsrapportage PA 2018, p.5). Hieruit blijkt dat het aantal jongere woningzoekenden inderdaad afneemt. Naar aanleiding van het onderzoek heeft Wold & Waard de minimum inschrijftijd verlaagd naar 17 jaar en zijn ze een campagne gestart om jongeren zich er van bewust te maken zich tijdig als woningzoekende in te schrijven (toelichting Wold & Waard). Vanwege de adequate opvolging van de uitkomsten van het onderzoek, is een pluspunt toegekend.	7
Aandachtgroepen: senioren	Wold & Waard monitort jaarlijks, conform afspraak, de vraag van senioren. Veel ouderen staan passief	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Verdergaande vergrijzing leidt, in tegenstelling tot eerdere verwachtingen, niet automatisch tot een grotere vraag naar seniorenwoningen. Veel ouderen stellen een verhuizing tot op hogere leeftijd uit (SK Westerkwartier 2016-2020, p.4; p.6). In de prestatieafspraken is afgesproken dat Wold & Waard jaarlijks monitort hoe de vraag van senioren naar een voor hen geschikte sociale huurwoning zich ontwikkelt en past, indien dit door partijen nodig wordt geacht, de woningvoorraad hierop aan (PA Westerkwartier 2017, p.11; 2018, p.11).	ingeschreven bij de corporatie. De inschrijftijd is hoger omdat zij opteren voor een bepaald type, locatie en verhuismomentum (Voortgangsrapportage PA 2018, p.5). Daarnaast neemt Wold & Waard in de visitatieperiode deel aan de gemeentelijke overlegvormen rondom ouderenbeleid (JV 2015, p.50). Wold & Waard voldoet aan de opgave. Vanwege de inzet in gemeentelijke overlegvormen rondom ouderenbeleid is een pluspunt toegekend.	
Aandachtgroepen: wonen en zorg Wold & Waard en de gemeente stellen een gezamenlijke woonzorgvisie op, om een beeld te krijgen of de kwalitatieve en kwantitatieve behoefte in evenwicht is met het aanbod (PA Westerkwartier 2017, p.11).	In 2018 is een onderzoek uitgevoerd over Wonen en Zorg. In 2019 zijn de uitkomsten verder uitgewerkt en vastgelegd in een gemeentelijke WoonZorgVisie (JV 2018, p.24; p.44; Voortgangsrapportage PA 2018, p.5). Over de uitvoeringsagenda worden in 2019 gesprekken gevoerd met de gemeente (toelichting Wold & Waard). Vanwege de inzet voor het uitvoeren van een onderzoek, als input voor de opgestelde WoonZorgVisie, is op een actieve manier invulling gegeven aan de maatschappelijke opgave op dit vlak. Hiervoor is een pluspunt toegekend.	7
Aandachtgroepen: WMO Wat betreft wonen moeten gemeenten en corporatie zich in het licht van het WMO inzetten voor het bevorderen van wonen en zorg op maat. In dit kader worden heldere afspraken gemaakt tussen beide partijen, over de realisatie en financiering (SK Westerkwartier 2016-2020, p.16; PA Westerkwartier 2017, p.12).	Wold & Waard heeft zich in de visitatieperiode goed ingezet voor de afspraken uit de prestatieafspraken rondom de uitvoering van de WMO en de toewijzing van aangepaste woningen. Wold & Waard en de gemeenten hebben afspraken gemaakt over de wijze waarop WMO-aanpassingen worden gerealiseerd en hoe de kosten worden gedragen. Op verzoek van de gemeenten past Wold & Waard woningen aan. Daarnaast heeft Wold & Waard in 2018 gesprekken gevoerd met de gemeente op dit vlak: omdat het gemeentelijke budget beperkt is, kunnen huurders vanaf 2019 ook rechtstreeks een verzoek doen bij Wold & Waard, voor het aanbrengen van een kleine (zorg)voorziening (JV 2018, p.29). Wold & Waard financiert dit met de heffingskorting die is ontvangen rondom de rioolheffing (<i>zie betaalbaarheid</i>) (toelichting Wold & Waard). Wold & Waard heeft in de visitatieperiode woningen aangepast in het kader van de WMO: 2015: 4 woningen (JV 2015, p.65) 2016: 16 woningen (JV 2016, p.67) 2017: 6 woningen (Voortgangsrapportage PA 2018, p.5)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Om doelmatig met aangepaste woningen om te gaan, is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard de daartoe bestemde woningen die ingrijpend zijn aangepast, vrijmaken wanneer de bewoner voor wie de aanpassing is aangebracht de woningen heeft verlaten en/of is overleden (PA Westerkwartier 2017, p.12; 2018, p.11).	2018: 9 woningen (JV 2018) Wold & Waard maakt, conform afspraken, aangepaste woningen leeg bij het vrijkomen van deze woningen (Voortgangsrapportage PA 2018, p.5). Voor eventuele partners wordt een passende oplossing gezocht (toelichting Wold & Waard). Inwoners die om medische redenen een aangepaste huurwoning nodig hebben, komen met voorrang in aanmerking voor een dergelijke woning (JV 2015, p.65; 2016, p.67; 2017, p.65; 2018, p.29). Vanwege de actieve inzet van de corporatie om vanuit de WMO woningen aan te passen en ook kleine aanpassingen te financieren waar het gemeentelijk budget niet toereikend is, worden twee pluspunten toegekend.	
Aandachtgroepen: vergunninghouders Corporaties hebben een inspanningsverplichting om bij te dragen aan de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders (SK Westerkwartier 2016-2020, p.7). Wold & Waard streeft ernaar om de jaarlijkse taakstelling huisvesting vergunninghouders te realiseren, met een gelijkmatige spreiding over het Westerkwartier (SK Westerkwartier 2016-2020, p.7; PA Westerkwartier 2017, p.12; 2018, p.12). Taakstelling huisvesting vergunninghouders gemeenten: 2015: 108 vergunninghouders (JV 2015, p.50) 2016: 163 vergunninghouders (JV 2016, p. 51) 2017: 85 vergunninghouders (Voortgangsrapportage PA 2018, p.6) 2018: 80 vergunninghouders (JV 2018, p.29)	Wold & Waard heeft jaarlijks aan de taakstelling voldaan, dan wel alle door COA aangedragen vergunninghouders gehuisvest, met uitzondering van 2016. In dat jaar kon Wold & Waard niet voldoen en is zij ook met de gemeente veelvuldig overleg gehad over aanvullende huisvestingsvormen en een convenant opgesteld. In 2017 is de achterstand ingehaald (JV 2016, p.51). In 2018 zijn er uiteindelijk minder vergunninghouders aangedragen door het COA dan opgenomen in de taakstelling, de aangedragen vergunninghouders zijn gehuisvest (JV 2018). Gehuisveste vergunninghouders door Wold & Waard: 2015: 102 vergunninghouders (JV 2015, p.50) 2016: 103 vergunninghouders (JV 2016, p.51) 2017: 153 vergunninghouders (JV 2017, p.50) 2018: 67 vergunninghouders (JV 2018, p.29) Het pluspunt is toegekend vanwege de inzet van de corporatie om aan de taakstelling te kunnen voldoen, ook wanneer dit lastig te realiseren was. Bijvoorbeeld door in overleg te gaan met de gemeente.	7
Aandachtgroepen: jongeren In 2018 stelt Wold & Waard 6 jongerenwoningen in het kader van InSightOut beschikbaar, voor jongeren die niet langer thuis kunnen wonen en voor wie opname in crisisopvang dreigt (PA Westerkwartier 2018, p.13).	Wold & Waard heeft conform afspraak in 2018 woningen beschikbaar gesteld voor InSightOut. De ervaringen met het project zijn goed. Wel is het aantal jongeren dat voor de voorziening in aanmerking komt, bleek echter lager dan vooraf ingeschat. Uiteindelijk zijn er in 2017 3 jongeren (JV 2017, p.50) en in 2018 2 jongeren (JV 2018, p.29) in dit kader gehuisvest. Wold & Waard geeft hierbij aan dat het soms lastig is om de beleidsvisie van de gemeente op een passende	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	manier te vertalen naar concrete bijdrage voor de doelgroepen en de maatschappelijke opgave op dit vlak. Er is een roep voor huisvesting van dergelijke doelgroepen (vanuit instanties en de gemeente), maar in de praktijk bleek het toch lastig om mensen te vinden om hierin te huisvesten. Er is een pluspunt toegekend voor de inzet die de corporatie heeft gepleegd om het project te realiseren en draaiende te houden, ondanks de relatief kleine instroom.	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie constateert dat Wold & Waard zich ruim voldoende heeft ingezet voor de huisvesting van doelgroepen. Er is in goede mate voldaan aan de toewijzingsafspraken die gemaakt zijn, zo houdt Wold & Waard de woningen onder de tweede aftoppingsgrens beschikbaar voor de primaire doelgroep. Daarnaast heeft Wold & Waard in de visitatieperiode ruim voldoende aandacht gehad voor de huisvesting van jongeren, starters, senioren, statushouders en doelgroepen met een bijzondere woonvraag. Op het vlak van WMO-woningaanpassingen zet Wold & Waard bovendien geld in om kleine zorgvoorzieningen aan te brengen in woningen indien het gemeentelijk budget niet toereikend is. Op deze wijze zet Wold & Waard zich in voor de lokale maatschappelijke opgave op dit vlak.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Thema 2: betaalbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woonlasten Wold & Waard, de huurdersvertegenwoordiging en de gemeenten hechten veel waarde aan de betaalbaarheid van het wonen in het Westerkwartier, vooral voor de primaire doelgroep. Er wordt naar gestreefd om de woonlasten waar mogelijk te beperken (PA Westerkwartier 2017, p.15; 2018, p.15), en lager te houden dan het landelijk gemiddelde (PA Leek 2011-2015, p.12).	Wold & Waard heeft in de visitatieperiode de woonlastenmonitor jaarlijks geactualiseerd en zich goed ingezet de woonlasten te beperken. De totale woonlasten voor huurders van Wold & Waard liggen jaarlijks onder het landelijk gemiddelde (JV 2015, p.52; 2016, p.52; 2017, p.52; 2018, p.30). Om de woonlasten laag te houden heeft Wold & Waard onder meer de huren minder sterk verhoogd en zijn de gaslasten sterker gedaald, dan landelijk gemiddeld (Voortgangsrapportage PA 2018, p.7). Woonlasten huurders Wold & Waard ten opzichte van het landelijk gemiddelde: 2015: € 67 lager (JV 2015, p.52) 2016: € 60 lager (JV 2016, p.52) 2017: € 60 lager (JV 2018, p.30) 2018: € 65 lager (JV 2018, p.30) Vanwege de inzet om de huren minder sterk te verhogen en de getroffen maatregelen rondom verduurzaming, waardoor woonlasten dalen, is een pluspunt toegekend.	7
Huurbeleid In de prestatieafspraken is opgenomen dat bij nieuwe verhuringen de huur wordt geharmoniseerd naar de	Wold & Waard heeft haar streefhuurbeleid, conform prestatieafspraken, uitgevoerd in de visitatieperiode. Er	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
streefhuur. De streefhuren, als percentage van de maximaal redelijke huur, worden gedifferentieerd per woonvorm, omdat deze kwalitatief van elkaar verschillen (SK Westerkwartier 2016-2020, p.10; PA Westerkwartier 2017, p.15; 2018, p.15). Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat woningen met een lagere huurprijs dan de streefhuur, jaarlijks een huurverhoging krijgen per 1 juli, binnen de bestaande regelgeving. Indien aan de orde worden woningen afgetopt om te voorkomen dat ze in de vrije sector terecht komen (SK Westerkwartier 2016-2020, p.10; PA Westerkwartier 2017, p.15; 2018, p.16).	hebben geen wijzigingen opgetreden (Voortgangsrapportage PA 2018). Wold & Waard hanteerde in 2018 de volgende streefhuren per woonvorm: • Vrijstaand: 83% • Appartement: 73% • 2-onder-1-kap hoek- en eindwoning: 72% • Hoekwoning: 71% • Eindwoning: 68% • Tussenwoning: 65,5% • Gestapelde bouw: 65,5% Daarnaast heeft Wold & Waard jaarlijks een huurverhoging doorgevoerd binnen de regelgeving en, indien van toepassing, sociale huurwoningen en NoM-woningen afgetopt, conform afspraken. Gemiddelde jaarlijkse huurverhoging: 2015: 1,4% (incl. harmonisatie en geriefsverbeteringen) 2016: 1,3% (incl. harmonisatie en geriefsverbeteringen) (JV 2016, p.52) 2017: 0,6% (excl. harmonisatie en geriefsverbeteringen) 2018: 1,07% (incl. harmonisatie en geriefsverbeteringen) (JV 2018, p.30) In 2018 is nieuw huurbeleid geformuleerd voor 2019, wat in co-creatie met het Huurdersplatform tot stand is gekomen (toelichting Wold & Waard). Verder wordt bij NoM-woningen een Energie Prestatie Vergoeding (EPV) in rekening gebracht bij de huurder (toelichting Wold & Waard). Vanwege de bewuste en actieve inzet rondom het huurbeleid, en de betaalbaarheid van woningen is een pluspunt toegekend. Daarnaast is een pluspunt toegekend voor het realiseren van nieuw huurbeleid in 2018 in co-creatie met het Huurdersplatform.	
Heffingen Om de woonlasten te beperken, wordt ook gekeken naar gemeentelijke heffingen (SK Westerkwartier 2016-2020, p.11). Wat betreft heffingen is afgesproken dat de gemeente en Wold & Waard gezamenlijk (PA Westerkwartier 2017, p.16; 2018, p.16): • De mogelijkheden onderzoeken om de rekening voor de aansluiting op het riool volledig neer te leggen bij de huurders van Wold & Waard, zodat het voor huishoudens met lage inkomens mogelijk wordt om de heffing kwijt te schelden;	Conform prestatieafspraken zijn Wold & Waard, de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente in 2018, na uitgebreide gesprekken en het op tafel leggen van belangen, overeengekomen dat de rioolheffing in de nieuwe gemeente Westerkwartier, aan de eigenaar wordt opgelegd en door Wold & Waard weer wordt doorberekend aan de huurder. Huurders met de laagste inkomens kunnen, voor rekening van de gemeente, hiervoor met ingang van 2019 kwijtschelding krijgen. Ook Wold & Waard krijgt een heffingskorting van € 50.000 per jaar (JV 2018, p.24), die zij inzet om aanpassingen in woningen te betalen voor huurders die	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Overleggen over het direct toe te rekenen kaveloppervlak per individuele woning in de bepaling van de WOZ, om de gevolgen voor de WWS-punten te beperken. Op dit moment worden paden en groenstroken nog wel toegerekend aan de woning.	deze nodig hebben en waarvoor het WMO-budget van de gemeente niet (meer) toereikend is (<i>zie doelgroep</i>) (toelichting Wold & Waard). Over de doorrekening van het kaveloppervlak in de WOZ en daarmee in de WWS-punten zijn Wold & Waard en de gemeente in 2019 nog met elkaar in gesprek, juridisch worden de mogelijkheden nog uitgezocht (Voortgangsrapportage PA 2018, p.7; toelichting Wold & Waard). Wold & Waard voldoet met deze inspanning aan de prestatieafpraak. Vanwege de inzet van Wold & Waard om, vanuit het woonlastenbeleid, actief te zoeken naar oplossingen in het kader van de opgaven in het gebied rondom betaalbaarheid, en de inzet van de kortingsgelden ten behoeve van de maatschappelijke opgave rondom wonen en zorg zijn twee pluspunten toegekend.	
Betalingsachterstanden Wold & Waard kent een actief invorderingsbeleid, door bij huurachterstand contact op te nemen en het aangaan van een betalingsregeling te stimuleren. Ontruiming wordt alleen ingezet als uiterste middel (PA Westerkwartier 2017, p.16; 2018, p.16). Daarnaast wordt het Woonkansbeleid voortgezet, met als doel dat huishoudens met meervoudige problematiek en/of kinderen en grote betalingsachterstanden, onder voorwaarden toch in hun woning kunnen blijven wonen (PA Leek 2011-2015, p.14; SK Westerkwartier 2016-2020, p.11).	Wold & Waard heeft in de visitatieperiode haar actief invorderingsbeleid voortgezet. Het aantal daadwerkelijke ontruiming in vergelijking met de aanzeggingen is laag. Daarnaast voert Wold & Waard ook het Woonkansbeleid uit, door vroegtijdig met huurders met achterstanden in gesprek te gaan, conform afspraak. Aanzeggingen/ontruiming op basis van huurachterstand bij Wold & Waard: 2015: 57 woningen / 6 woningen (JV 2015, p.53) 2016: 31 woningen / 9 woningen (JV 2016, p.53) 2017: 34 woningen / 4 woningen (JV 2017, p.52) 2018: 39 woningen / 11 woningen (JV 2018, p.31) Wold & Waard voert samen met de gemeente(n), maatschappelijk werk, Stichting Zienn en de GGD Woonkansbeleid uit, waarbij huurders met structurele, meervoudige problemen de kans krijgen om ondersteund door professionele partijen hun leven weer op de rit te krijgen (JV 2015, p.50; 2016, p.50; 2017, p.50; 2018, p.29). Er is een pluspunt toegekend vanwege de inzet die Wold & Waard heeft gepleegd op preventie en in via het Woonkansbeleid, waardoor het aantal huisuitzettingen relatief laag is, in verhouding tot het aantal aanzeggingen.	7
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie constateert dat Wold & Waard zich in de visitatieperiode goed heeft ingezet voor de lokale maatschappelijke opgave rondom betaalbaarheid. Onder meer door in te zetten op een woonlastenbenadering, waarbij actief wordt gezocht aan welke knoppen er gedraaid kan worden om de woonlasten zo betaalbaar mogelijk te houden voor de doelgroep. Er is daarom beperkte huurverhoging doorgevoerd en men hanteert streefhuren op basis van de kwaliteit van de		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
woning. Daarnaast is men tot een oplossing gekomen rondom de rioolheffing met de gemeente. Wat betreft betalingsachterstanden zet men steeds meer in op vroegtijdige aanpak en benadering.		
Gemiddelde beoordeling		7,5

Thema 3: woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Krimp In 2018 gaan Wold & Waard en de gemeente in gesprek over krimp (PA Westerkwartier 2018, p.17).	Wold & Waard heeft een notitie geschreven met haar 'gedachten over krimp'. Deze notitie is ambtelijk binnen de gemeente besproken en wordt verder uitgewerkt in de nieuwe woonvisie (Voortgangsrapportage PA 2018, p.8). Vanwege de actieve inzet en het initiatief vanuit de corporatie is een pluspunt toegekend.	7
Kernvoorraad Op grond van de omvang van de primaire doelgroep en overige doelgroepen van beleid, spant Wold & Waard zich in voor een voldoende omvang van de kernvoorraad: ten minste 2/3 ^e (2015) respectievelijk ten minste 80% (2016 t/m 2018) van het woningbezit behoort tot de kernvoorraad (PA Leek 2011-2015, p.4; SK Westerkwartier 2016-2020, p.12; PA Westerkwartier 2017, p.17; 2018, p.17).	Jaarlijks heeft Wold & Waard conform afspraak minimaal 2/3 ^e (2015) en 80% (2016 t/m 2018) van de woningvoorraad behoort tot de kernvoorraad. Wold & Waard voldoet ruim aan deze norm. Aandeel Wold & Waard woningen behorend tot de kernvoorraad: 2015: 93% (JV 2015, p.49) 2016: 93% (JV 2016, p.50) 2017: 94% (Voortgangsrapportage PA 2018, p.8) 2018: 95% (JV 2018, p.37) Vanwege de ruime mate waarin Wold & Waard aan de norm heeft voldaan, en de inzet die zij heeft gepleegd via bijvoorbeeld het huurbeleid, zijn twee pluspunten toegekend.	8
Aanpassing: nieuwbouw Wold & Waard bouwt tot en met 2022 minimaal 243 huurwoningen (nieuwbouw en vervangende nieuwbouw) in het Westerkwartier (PA Westerkwartier 2018, p.17), waarvan in ieder geval 80% tot de kernvoorraad behoort. De daadwerkelijke productie is mede afhankelijk van de economische situatie, bouwgrondcapaciteit, flora en faunawetgeving en – bij vervangende nieuwbouw – de medewerking van bewoners (PA Westerkwartier 2017, p.17; 2018, p.17). Jaarlijks gaat het om de volgende aantallen nieuwbouw in de prestatieafspraken opgenomen: 2015: geen afspraken 2016: geen afspraken 2017: 59 woningen (PA Westerkwartier 2017, p.20) 2018: 76 woningen (PA Westerkwartier 2018, p.?)	Wold & Waard heeft in 2018 conform afspraken woningen opgeleverd. In 2017 is een vertraging opgelopen in vergelijking met de afgesproken aantallen op te leveren woningen. Onder meer doordat er beperkt locaties beschikbaar zijn en er overleg is rondom de kwaliteit van woningen met de gemeente (toelichting Wold & Waard). Opgeleverde nieuwbouw door Wold & Waard: 2015: 26 woningen (JV 2015, p.67) 2016: 30 woningen (JV 2016, p.68) 2017: 8 woningen (JV 2017, p.66) 2018: 76 woningen (JV 2018, p.37)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
In Zuidhorn wordt in 2018 een nieuwbouwpilot opgestart, in samenwerking met de gemeente (PA Westerkwartier 2018, p.20).	In 2015 is 73% van de nieuwbouw gerealiseerd met een huur onder de tweede aftoppingsgrens (JV 2015, p.49). Alle opgeleverde nieuwbouw in 2016, 2017 en 2018 heeft een huur tot € 640,14 (prijspeil 2018) per maand (JV 2018, p.41; toelichting Wold & Waard). Verder zijn er in 2018 nog 5 woningen in aanbouw en 97 woningen in ontwikkeling (JV 2018, p.41). In 2018 verloopt de nieuwbouw volgens planning (Voortgangsrapportage PA 2018, p.10). Daarnaast zijn er in 2018 in totaal 14 woningen in Grootegast overgenomen van woningcorporatie Mooiland (JV 2018, p.37). De pilot in Zuidhorn, in samenwerking met de gemeente, is eveneens gestart in 2018 (Voortgangsrapportage PA 2018, p.10). Vanwege de inzet, overleg met de gemeente, om te kunnen voldoen aan de opgave en voldoende nieuwbouwwoningen te realiseren in de kernvoorraad, en de overname van woningen van een collega corporatie, is een pluspunt toegekend voor de bijdrage aan de maatschappelijke opgave op dit vlak.	
Aanpassing: verkoop De afweging om woningen te verkopen, wordt hoofdzakelijk gemaakt op basis van de verhouding tussen vraag en aanbod per dorp. Verkoopwoningen worden in eerste instantie aan de huidige bewoner te koop aangeboden. Wanneer deze daarvoor geen belangstelling heeft wordt de woning bij mutatie verkocht (PA Westerkwartier 2017, p.19; 2018, p.20). Te verkopen woningen door Wold & Waard: 2015: geen afspraken 2016: geen afspraken 2017: circa 16 woningen (PA Westerkwartier 2017, p.20) 2018: circa 16 woningen (PA Westerkwartier 2018, p.20)	Wold & Waard heeft iets meer woningen verkocht in de visitatieperiode dan in de prestatieafspraken afgesproken. Met name door onverwachte complexmatige verkoop in 2018 van een woon-zorg complex, die de hurende zorgpartij niet langer wilde huren. De gemeente en huurdersvertegenwoordiging hadden hier geen probleem mee (toelichting Wold & Waard). Te verkopen woningen zijn in eerste instantie ook aangeboden aan de huidige huurder, zoals afgesproken. Hiermee voldoet Wold & Waard in belangrijke mate aan de opgave. Verkochte woningen door Wold & Waard / waarvan aan zittende huurder: 2015: 20 woningen / 3 woningen (JV 2015, p.69) 2016: 17 woningen / 3 woningen (JV 2016, p.69) 2017: 17 woningen / 7 woningen (JV 2017, p.67) 2018: 23 woningen / 5 woningen (JV 2018, p.37) Er is een pluspunt toegekend vanwege de bewuste verkoop van woningen en het overleg dat heeft plaatsgevonden met huurders en gemeente rondom de verkoopaantallen.	7
Aanpassing: sloop Sloop zonder vervangende nieuwbouw wordt ingezet om plaatselijk de sociale woningvoorraad in omvang te doen	Wold & Waard heeft in de visitatieperiode woningen gesloopt, enkele woningen minder dan afgesproken.	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
afnemen. Bij het wegvallen van de vraag naar huurwoningen of bevolkingskrimp is dit, naast verkoop, een toepasbaar instrument. Onder voorwaarde dat de huidige bewoners bereid zijn te verhuizen (PA Westerkwartier 2017, p.20; 2018, p.20). Daarnaast wordt er sloop-nieuwbouw toegepast om de woningvoorraad te vernieuwen en passender te maken (SK Westerkwartier 2016-2020, p.13). Te voorziene sloop door Wold & Waard: 2015: geen afspraken 2016: geen afspraken 2017: 10 woningen (PA Westerkwartier 2017) 2018: 26 woningen (PA Westerkwartier 2018)	Gesloopte woningen door Wold & Waard: 2015: 28 woningen (JV 2016, p.69) 2016: 8 woningen (JV 2016, p.70) 2017: 8 woningen (JV 2017, p.68) 2018: 18 woningen (JV 2018, p.37)	
Woonkwaliteit Bij nieuwbouw en woningverbetering zijn de basiseisen van WoonKeur de leidraad. Wold & Waard informeert de gemeente per project over de (on)mogelijkheden voor toepassing van deze basiseisen (PA Leek 2011-2015, p.10; SK Westerkwartier 2016-2020, p.12; PA Westerkwartier 2017, p.18; 2018, p.18).	De nieuwe woningen die in de visitatieperiode zijn opgeleverd door Wold & Waard voldoen aan Woonkeur, met uitzondering van enkele kleine onderdelen (Voortgangsrapportage PA 2018, p.9; toelichting Wold & Waard). Rondom woningverbeteringen heeft Wold & Waard per geval een afweging gemaakt tussen voldoen aan Woonkeur en doelmatige besteding van geld. Daarnaast is ook de keuze van de bewoner meegewogen, bijvoorbeeld of de keuken en woonkamer samengetrokken worden (toelichting Wold & Waard). Vanwege de bewuste afweging die Wold & Waard op dit vlak heeft gemaakt, in relatie tot andere maatschappelijke opgaven, is een pluspunt toegekend.	7
Technische kwaliteit en veiligheid Wold & Waard zal het bestaand bezit zo veel mogelijk opwaarderen (PA Leek 2011-2015, p.8; SK Westerkwartier 2016-2020, p.12). In de prestatieafspraken zijn in dit kader de volgende inspanningen van Wold & Waard afgesproken (PA Westerkwartier 2017, p.18; 2018, p.18): • Wold & Waard zal ervoor zorgen dat in 2017 alle huurders een aanbod hebben ontvangen voor het aanbrengen van rookmelders; • Wold & Waard zal ervoor zorgen dat in 2017 en 2018 de twaalf jaarlijkse keuring van de gas, water en elektriciteitsinstallaties bij haar woningen heeft plaatsgevonden; • Wold & Waard zorgt ervoor dat in 2017 de open verbrandingstoestellen in haar woningen vervangen worden, indien de huurders instemmen;	Wold & Waard heeft conform afspraken gewerkt aan de kwaliteit en veiligheid van haar woningbezit. Dit heeft zij onder meer gedaan door de volgende activiteiten en prestaties te realiseren op de in de prestatieafspraken genoemde onderwerpen: • Wold & Waard heeft huurders aangeschreven, waarvan niet bekend was of er rookmelders in de huurwoning aanwezig waren, voor het plaatsen van twee rookmelders. In totaal heeft 10% (circa 400 huurders) van de aangeschreven huurders hiervan gebruik gemaakt (JV 2018, p.44). • In 2017 heeft de 12-jaarlijkse veiligheidskeuring bij 5/6^e deel van de woningen plaatsgevonden, en in 2018 bij nog eens 16 resterende woningen. Omdat de keuring niet kan worden afgedwongen, worden de resterende circa 30 ongekeurde woningen in 2019 tijdens het wel afdwingbare cv-onderhoud gekeurd (JV	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
- Wold & Waard zal in 2017 en 2018 de zichtbare asbest in kaart brengen bij woningen van voor 1992 en huurders hiervan schriftelijk in kennis stellen; - Asbest dat een (acuut) gevaar voor de gezondheid vormt, zal direct gesaneerd worden.	2018, p.44; Voortgangsrapportage PA 2018, p.10). - Wold & Waard heeft open verbrandingstoestellen verwijderd centrale verwarmingsinstallaties aangelegd. In 2018 beschikt 90% van de woningen van Wold & Waard over centrale verwarming (JV 2015, p.65; 2016, p.67; 2018, p.39); - De inventarisatie van asbest vindt plaats tijdens de veiligheidskeuring (JV 2015, p.70; 2018, p.44). Gevaarlijk Asbest is direct gesaneerd (JV 2015, p.70; Voortgangsrapportage PA 2018, p.9). - Verder zijn er 264 van de 1.300 asbestverdachte daken onderzocht, bij circa 90 van deze daken bleek er asbesthoudend materiaal aanwezig te zijn. In 2019 zal de asbest gesaneerd worden (JV 2018, p.44). Vanwege het actief invullen van de opgave en het combineren van opgaven (veiligheid en onderhoud) is een pluspunt toegekend.	
Energetische kwaliteit Als het gaat om energetische kwaliteit is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard gemiddelde indexklasse van 1,21-1,40 gaat behalen in 2020 (PA Westerkwartier 2017, p.18; 2018, p.19). Verder is in de prestatieafspraken opgenomen dat Wold & Waard een ambitie heeft om energieneutraal te worden in 2050, door alle nieuwbouw minimaal energieneutraal te bouwen en het bestaand bezit in één keer naar minimaal energieneutraal te renoveren (SK Westerkwartier 2016-2020, p.13; PA Westerkwartier 2017, p.18; 2018, p.19). - In 2017 wordt gestart met de realisatie van (vervangende) nieuwbouw nul-op-de-meter (NOM) woningen (PA Westerkwartier 2017, p.18). - In 2018 wordt nadrukkelijk ingezet op het betrekken van huurders bij deze processen	Wold & Waard heeft in de visitatieperiode stappen gezet op het gebied van duurzaamheid, door onder meer plannen te maken om woningen te renoveren, energiebesparende maatregelen door te voeren en gewerkt aan bewustwording van huurders. Wold & Waard moet nog wel stappen maken om aan de afspraak te voldoen om op gemiddelde energie-index van 1,21-1,40 te bereiken in 2020. Energie-index Wold & Waard: 2015: 1,61 (JV 2015, p.71) 2016: 1,64 (JV 2016, p.66) 2017: 1,63 (JV 2017, p.64) 2018: 1,62 (JV 2018, p.40) In 2015 en 2016 zijn er respectievelijk 30 en 24 woningen voorzien van energiebesparende maatregelen (JV 2015, p.71; 2016, p.66). Er zijn in 2016 geen woningen gerenoveerd (JV 2016, p.67) De in 2018 geplande renovatie van 48 woningen (de 30 afgesproken woningen zijn met 18 woningen uitgebreid) naar NOM-woningen is vertraagd, omdat het elektriciteitsnetwerk moest worden verzwakt. De start is verschoven naar 2019. Verder blijkt uit deze pilot dat de kosten voor NOM-renovatie hoger zijn dan verwacht, en is Wold & Waard in 2018 een onderzoek uitgevoerd naar alternatieven: een palet aan	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
en worden er 30 woningen naar minimaal energieneutraal gerenoveerd (PA Westerkwartier 2018, p.19). Daarnaast voorziet Wold & Waard in de periode 2018 tot en met 2020 circa 2.000 woningen van zonnepanelen (PA Westerkwartier 2018, p.19).	verduurzamingsmogelijkheden, passend binnen de kaders van betaalbaarheid voor de huurder, financierbaarheid en een CO2 neutraal woningbezit in 2050 (JV 2018, p.39). De ambities blijven hiermee hetzelfde, maar het middel is veranderd in het kader van betaalbaarheid (toelichting Wold & Waard). In de beleidsnotitie 'Wonen met Energie' heeft Wold & Waard ook bewust gekozen voor een pilot om te leren en daarna pas eventuele grootschaliger uitrol. Verder is het noemenswaardig dat Wold & Waard de huurders in te renoveren woningen intensief heeft betrokken bij het proces. Zo waren huurders onder meer betrokken bij de keuze voor de aannemer (toelichting Wold & Waard). In 2017 en 2018 in totaal 78 nieuwbouw NOM-woningen opgeleverd (JV 2017, p.63; 2018, p.40). Ook zijn er nog 6 woningen NOM-ready opgeleverd, met in de schil dezelfde energetische kwaliteit als NOM-woningen, maar wel met traditionele cv-installatie (JV 2018, p.40). In 2018 heeft Wold & Waard nog geen zonnepanelen aangeboden. Het risico was te groot dat de huur van panelen hoger is dan het voordeel dat ze opleveren. Het plaatsen van zonnepanelen wordt meegenomen als onderdeel van het onderzoek rondom verduurzamingsmaatregelen, als genoemd bij NOM-renovaties (JV 2018, p.40). Vanwege de actieve betrokkenheid van huurders bij het renovatieproces en de bewuste keuze van Wold & Waard om maatregelen en ingrepen via pilots te testen, is een pluspunt toegekend.	
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie constateert dat Wold & Waard zich in ruim voldoende mate heeft ingezet voor de lokale maatschappelijke opgaven op het gebied van de woningvoorraad. Er zijn nieuwbouwwoningen gerealiseerd, woningen gerenoveerd en er zijn op passende wijze woningen onttrokken. Wat betreft de technische kwaliteit van woningen zijn de onderwerpen uit de afspraken voortvarend opgepakt gedurende de visitatieperiode. Op het gebied van verduurzaming heeft Wold & Waard tot slot stappen gemaakt en ook pilots rondom nul-op-de-meter renovatie uitgevoerd en hiervan geleerd. Wel moet men nog stappen maken om te voldoen aan de prestatieafpraak rondom gemiddeld label B in 2020.		
Gemiddelde beoordeling		7,0

Thema 4: leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Bestrijding overlast en onveilige situaties De gemeente en corporaties hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid met betrekking tot het handhaven	Wold & Waard heeft zich conform afspraken ingezet voor de bestrijding en voorkomen van overlast en onveilige	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
en verbeteren van de leefbaarheid in wijken en dorpen (SK Westerkwartier 2016-2020). Wold & Waard spreekt huurders aan op het gedrag waar het gaat om burengerucht/overlast, vandalisme en vervuiling van de woonomgeving en het tegengaan hiervan (SK Westerkwartier 2016-2020, p.15; PA Westerkwartier 2018, p.21). Wold & Waard draagt in 2018 € 10.000 bij aan het project Buurtbemiddeling (PA Westerkwartier 2018, p.21).	situaties. Onder meer door woonconsulenten in te zetten en mee te doen en bij te dragen aan buurtbemiddeling. De woonconsulenten van Wold & Waard spreken bewoners aan op hun gedrag als het gaat om vandalisme en vervuiling (Voortgangsrapportage PA 2018, p.12). In het Westerkwartier is in 2017 het project Buurtbemiddeling voorbereid en sinds medio 2018 is de buurtbemiddeling ook actief. Wold & Waard kan casussen inbrengen bij het project, in 2018 heeft Wold & Waard 14 casussen aangedragen. Daarnaast draagt Wold & Waard, conform afspraak, financieel bij aan Buurtbemiddeling (JV 2017, p.50; 2018, p.28). Vanwege de betrokkenheid en actieve inzet van de corporatie aan de gemeenschappelijke opgave op dit vlak is een pluspunt toegekend, bijvoorbeeld door de inzet van woonconsulenten.	
Leefbaarheidsmedewerkers Wold & Waard zet twee leefbaarheidsmedewerkers in, die onder meer opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren bij appartementencomplexen en tuinen onderhouden van leegstaande woningen (SK Westerkwartier 2016-2020; PA Westerkwartier 2017, p.21; 2018, p.21).	Wold & Waard heeft conform afspraken jaarlijks twee leefbaarheidsmedewerkers in dienst (1,6 fte), die uiteenlopende opruim- en schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren en tuinen onderhouden van leegstaande woningen (JV 2016, p.55; 2017, p.55; 2018, p.32). Wold & Waard overweegt in 2018 om het aantal uren uit te bereiden, omdat ze ten behoeve van de leefbaarheid de inspanningen op dit gebied willen vergroten (JV 2018, p.32). Vanwege de inzet van de leefbaarheidsmedewerkers en de proactieve overweging om het aantal uren uit te bereiden is een pluspunt toegekend.	7
Leefbaarheidsfonds Wold & Waard zet het leefbaarheidsfonds in, waarmee initiatieven, fysieke duurzame voorzieningen, worden ondersteunt die onderlinge betrokkenheid van huurders bevorderen. De besteding van het leefbaarheidsfonds wordt besproken met de gemeente en het Huurderplatform Westerkwartier (SK Westerkwartier 2016-2020, p.15). Wold & Waard stelt jaarlijks € 48.000 beschikbaar voor het leefbaarheidsfonds (PA Leek 2011-2015, p.10; PA Westerkwartier 2017, p.22; 2018, p.22).	Wold & Waard heeft jaarlijks € 48.000 beschikbaar gesteld voor het Leefbaarheidsfonds, conform afspraak. Het huurdersplatform heeft een adviesrecht bij het toewijzen van aanvragen. Een strak uitgangspunt voor de bijdrage aan leefbaarheid werd door Wold & Waard en het huurdersplatform reeds voor de woningwet al gehanteerd (toelichting Wold & Waard). Beschikbaar gesteld voor / toegewezen vanuit het Leefbaarheidsfonds: 2015: € 48.000 / € 25.500 (JV 2015, p.55) 2016: € 48.000 / € 12.000 (JV 2016, p.54) 2017: € 48.000 / € 0 (JV 2017, p.54) 2018: € 48.000 / € 4.222 (JV 2018, p.32)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Wold & Waard heeft het leefbaarheidsfonds in 2018 geëvalueerd. Er wordt nog weinig gebruik gemaakt van het fonds. Gezien het belang dat Wold & Waard aan het ondersteunen van leefbaarheidsinitiatieven hecht, wordt het fonds voortgezet en het aanvraagproces vereenvoudigd (JV 2018, p.32). Een pluspunt is toegekend vanwege de inzet van het leefbaarheidsfonds en de werking ervan, waarbij het Huurdersplatform, een belangrijk adviesrecht heeft in de toewijzing van aanvragen.	
Wijkschouw Jaarlijks wordt er een wijkschouw georganiseerd, waarbij de gemeente, Wold & Waard, Huurdersplatform Westerkwartier en vereniging van dorpsbelangen samen langs de gewenste locaties in het dorp. Wold & Waard maakt een verslag van de schouw (PA Leek 2011-2015, p.11; PA Westerkwartier 2017, p.22; 2018, p.22). Verder ziet Wold & Waard erop toe dat de tuinen onderhouden worden door de huurders (PA Westerkwartier 2017, p.22; 2018, p.22).	Conform afspraak hebben de diverse wijkschouwen (13 stuks) in de visitatieperiode plaatsgevonden, samen met de betreffende gemeente, het Huurdersplatform en waar van toepassing de lokale dorpsbelangen vereniging. Tijdens de schouwen zijn actiepunten besproken en in een verslag bevestigd. De actiepunten zijn in 2017 en 2018 uitgevoerd (Voortgangsrapportage PA 2018, p.13). Wold & Waard heeft deze opgave actief en goed opgepakt, uitgevoerd en erna gehandeld. Zo zijn er kunststofpanelen schoongemaakt, een haag verwijderd en gras terug geplant, en is via een tuinproject met de gemeente groen aangepakt in gezamenlijke paden en erven (Excel: Wijkschouw stand van zaken). Daarbij waren de wijkschouwen voor Wold & Waard aanleiding om een plan van aanpak te formuleren om gezamenlijke paden te onderhouden en om een 'Groene dag' te organiseren in Oldehove waarbij wordt gewerkt aan tuinen, paden en minder steen (Voortgangsrapportage PA 2018, p.13). Woonconsulenten van Wold & Waard zien erop toe dat tuinen van huurders worden onderhouden (Voortgangsrapportage PA 2018, p.13). Vanwege de betrokken inzet van de corporatie in de wijkschouwen, het organiseren ervan, en het opstellen van een actieplan om aandachtspunten op te pakken zijn twee pluspunten toegekend.	8
Beoordeling visitatiecommissie De visitatiecommissie constateert dat Wold & Waard zich in de visitatieperiode ruim voldoende heeft ingezet op het gebied van leefbaarheid. Zo zijn er leefbaarheidsmedewerkers in dienst die allerlei zaken in de wijken oppakken zoals opruim- en schoonmaakwerkzaamheden. Ook zijn er woonconsulenten die bijdragen aan het aanpakken van problemen en overlast. Daarnaast heeft de corporatie conform afspraken financieel bijgedragen aan buurtbemiddeling en wordt het eigen leefbaarheidsfonds ingezet om initiatieven uit de wijken en buurten te faciliteren. Tot slot heeft Wold & Waard jaarlijks in		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
samenwerking met het huurdersplatform en de gemeente wijkschouwen gehouden en daaropvolgend zaken actief en voortvarend opgepakt.		
Gemiddelde beoordeling		7,3

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas