

MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE 2014-2017



**Stichting Wonen
Wateringen**

Rapport Maatschappelijke visitatie

Wonen Wateringen



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Middenwetering 1
3543 AR UTRECHT
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie:
drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, voorzitter
drs. M.A.M. (Marc) Breij, algemeen lid
ir. drs. J.G.M. (Joke) Bults, secretaris

Utrecht, 21 december 2018

Voorwoord

Stichting Wonen Wateringen, verder te noemen als Wonen Wateringen, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2014 tot en met 2017 uit te voeren. De visitatie vond plaats van juni tot en met november 2018.

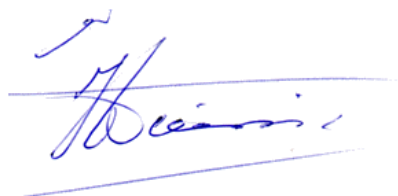
De visitatie is niet meer weg te denken voor woningcorporaties. Sinds de op 1 juli 2015 in werking getreden nieuwe Woningwet heeft de visitatie een wettelijke verankering gekregen en eens in de vier jaar dient een visitatie plaats te vinden.

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

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

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

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



mr. Henk Wilbrink

Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding.....	3
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	
Recensie	8
Integrale scorekaart	14
Samenvatting	15
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen	
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	21
1.1 De opgaven in het werkgebied	21
1.2 Beoordeling van Presteren naar Opgaven	21
1.3 Beschrijving van de Ambities	27
1.4 Beoordeling van de Ambities in relatie tot de Opgaven	29
1.5 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	30
2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.1 De Belanghebbenden	32
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	32
2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden	36
2.4 Totaalscore Presteren volgens Belanghebbenden	40
3 Presteren naar Vermogen	41
3.1 Financiële continuïteit	41
3.2 Doelmatigheid.....	43
3.3 Vermogensinzet	43
3.4 Totaalscore Presteren naar Vermogen	45
4 Governance	48
4.1 Besturing	48
4.2 Intern toezicht	51
4.3 Externe legitimering en verantwoording	55
4.4 Totaalscore voor Governance	57
Deel 3 Bijlagen.....	
Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties	59
Bijlage 2: Positionpaper	69
Bijlage 3: Bronnenlijst.....	71
Bijlage 4: Geïnterviewde en geënquêteerde belanghebbenden	75
Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen.....	76

Inleiding

Methodiek 5.0

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

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

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

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

Ambities

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

Presteren volgens belanghebbenden

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

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

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

Presteren naar Vermogen

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

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit
- De doelmatigheid
- De vermogensinzet

Governance

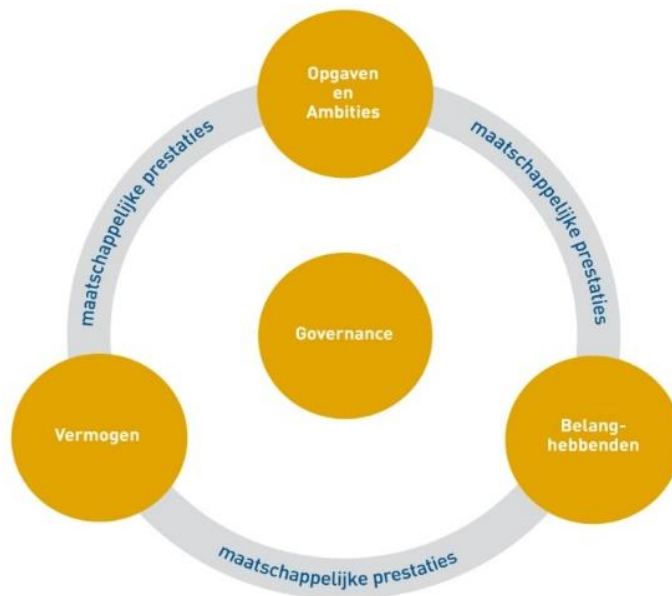
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

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

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

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



De meetschaal

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

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

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

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

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

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

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

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie
- Scorekaart
- Samenvatting

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

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

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie



Recensie

Resultaten visitatie 2018 over de periode 2014 t/m 2017

BESCHOUWING OP HET POSITIONPAPER

Naar het oordeel van de commissie geeft het positionpaper van de directeur-bestuurder een passende stand van zaken. Wonen Wateringen is goed in staat om analytisch en kritisch naar de eigen organisatie te kijken. In het positionpaper staat overduidelijk, waarvoor Wonen Wateringen staat en wat haar ambities en uitdagingen in het Westland zijn. Daarbij worden de huurders in de kleine kern te weten Kwintsheul met speciale aandacht op de ontwikkeling van de bevolking en passende huisvesting benoemd. De twee bestuurswisselingen gedurende de visitatieperiode en de grote verschillen in aansturing van de organisatie lopen als rode draad door de periode heen. Ook de kwetsbaarheid van de huidige omvang van de organisatie in relatie tot de steeds groter wordende taken en (externe) verantwoording wordt door de bestuurder als aandachtspunt gezien.

Wonen Wateringen is gedurende de visitatieperiode onverkort doorgegaan met haar nieuwbouwactiviteiten, waarbij de verontrusting wel gezien wordt dat ontwikkellocaties schaars zijn te verkrijgen. In de bouw- en ontwikkeling werkt Wonen Wateringen veelal samen met ketenpartners in vaste contouren. De opdracht die Wonen Wateringen voor haarzelf ziet, staat niet op zichzelf maar is afgeleid van de prestatieafspraken, die zij op het vlak van wonen, welzijn en zorg maken met de gemeente Westland, de collega-corporaties en de huurdersvertegenwoordiging. De huurdersparticipatie wordt via bijeenkomsten georganiseerd en gedurende de visitatieperiode is er nog geen formele huurdersorganisatie actief.

Wonen Wateringen definieert de financiële randvoorwaarde voor de komende periode (dit valt buiten de visitatieperiode) als volgt: 'een doelmatige organisatie, die tegen beperkte beheerskosten, goed werk levert'. Wonen Wateringen is goed op weg, maar is nog niet geheel 'aangekomen op locatie'.

Wonen Wateringen ziet nog een aantal uitdagingen, die de volle inzet en aandacht vragen, te weten het uitvoeren geven aan de toekomstvisie op de organisatie van de corporatie, het versterken van de kwaliteit en continuïteit van het personeelsbestand, het uitbreiden van de samenwerking met haar belangrijkste partners en het maximaal benutten van haar financiële capaciteit door binnen financiële mogelijkheden maximaal te bouwen c.q. woningen aan te kopen.

Het is de eerste keer dat Wonen Wateringen maatschappelijk wordt gevisiteerd.

BEVINDINGEN VISITATIECOMMISSIE OVER DE PERIODE 2014-2017

Typering corporatie

Wonen Wateringen is een kleine betrokken volkshuisvester in de gemeente Westland. Met circa 2.200 vhe's vervult Wonen Wateringen een belangrijke rol in het behoud van vitale kernen in Westland, een gemeente waar dorps wonen centraal staat. Wonen Wateringen maakt zich sterk voor voldoende betaalbare woningen in

geheel Westland. Daarnaast streeft Wonen Wateringen persoonlijke en professionele dienstverlening na binnen een prettige woonomgeving.

Het is een van de oudste corporaties van het Westland met als oprichtingsdatum 26 februari 1914 onder de naam Wateringsche Bouwvereniging. Wonen Wateringen heeft een woningbezit geconcentreerd in Wateringen en in Kwintheul.

Belangrijke thema's voor de corporatie zijn het bieden van kwalitatief goede en betaalbare sociale huurwoningen voor huishoudens, die daarop om uiteenlopende redenen zijn aangewezen. De corporatie investeert daarvoor in (groot-)onderhoud en verbetering van haar woningvoorraad en in het leefbaar houden van buurten en wijken, waarin zij actief is. Nieuwbouwprojecten worden met partners opgepakt. De betaalbaarheid van het wonen en ook de verduurzaming van het woningbezit zijn belangrijke kernpunten, waar Wonen Wateringen oog voor heeft. Wonen Wateringen is als lokaal verankerde corporatie goed op de hoogte en heeft zich ook goed ingezet om initiatieven samen met de maatschappelijk partners op te pakken.

Rijksprioriteiten Volkshuisvesting

De minister van BZK heeft recent de volgende prioriteiten voor woningcorporaties benoemd:

- ***Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep***

Bij het vrijkomen en opnieuw verhuren van zelfstandige sociale huurwoningen wordt minimaal 70% betaalbaar gehouden en minimaal 85% van de vrijkomende woningen blijft sociaal.

Gezorgd wordt voor voldoende beschikbaar aanbod, waardoor woningzoekenden zich binnen redelijke tijd kunnen huisvesten in een passende woning. Referentie hiervoor is de door Sociale Verhuurders Haaglanden ontwikkelde wachttijdenmonitor, die de positie/wachttijden van de verschillende groepen woningzoekenden op de lokale en regionale woningmarkt bewaakt, waarbij het uitgangspunt is dat wachttijden niet te veel onderling mogen verschillen of mogen oplopen.

Om scheefhuurders te stimuleren te verhuizen, worden de vrije sector-woningen geadverteerd met voorrang voor huurders van Wonen Wateringen. Verder heeft Wonen Wateringen een seniorendoorstroombeleid opgesteld welke in het najaar van 2018 wordt geïmplementeerd. Wonen Wateringen stimuleert scheefhuurders te verhuizen naar vrije sector-huurwoningen door mensen, die een sociale huurwoning achterlaten of uit het Westland komen voorrang te verlenen.

Minimaal 67,5% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen heeft een huur tot de aftoppingsgrenzen. Het aandeel vrije sector woningen in de totale woningvoorraad zal maximaal 10% gaan bedragen.

- ***Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad***

In 2014 was de ambitie om te focussen op energiezuinigheid van het totale bezit en niet op enkele energie-neutrale woningen. De ambitie rond de energieprestatie van de woningen was om in 2020 alle woningen gemiddeld op tenminste label C te hebben. In het strategisch voorraadbeleid 2016-2025 is de ambitie uitgesproken voor het realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de

afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector. De verwachting is dat de sociale woningvoorraad in 2020 label B ruimschoots wordt behaald.

In 2017 is een start gemaakt met het uitvoeren van onderhoud in combinatie met vergroten van de duurzaamheid. Verder is een start gemaakt met de herijking van het duurzaamheidsbeleid. In het eerste jaar na de visitatieperiode wordt het nieuwe duurzaamheidsbeleid vastgesteld en zullen alle nieuwbouw- en groot onderhoudsprojecten op basis van dit nieuwe beleid worden gerealiseerd.

- **Huisvesten van urgente doelgroepen**

Wonen Wateringen realiseert - afhankelijk aanbod COA - binnen het bestaand bezit jaarlijks (naar rato) de taakstelling statushouders met vanuit Wonen Wateringen bij voorkeur de huisvesting van gezinnen.

In 2014 zijn 5 woningen toegewezen aan statushouders (13 personen). In 2015 zijn 9 woningen toegewezen aan statushouders (13 personen). In 2016 zijn 12 woningen toegewezen aan statushouders (26 personen). In 2017 zijn er 21 statushouders gehuisvest.

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

In de visitatieperiode heeft Wonen Wateringen samen met zorg- en welzijnspartijen zoals Careyn, Pieter van Foreest, Philadelphia en Vitis gewerkt aan woonvormen en dienstverlening, die aansluiten bij – kwetsbare – doelgroepen. Ook met nieuwe stakeholders zoals Ipse De Bruggen wordt onderzocht waar partijen elkaar kunnen versterken. Met Philadelphia in de corporatie in gesprek over het project De Zonneberg met 31 appartementen voor kwetsbare personen.

Wonen Wateringen hanteert een extra aftopping om voldoende woningen voor senioren beschikbaar te houden. Aangepaste woningen voor senioren/ specifieke doelgroepen zijn gelabeld.

Roerige periode

Op bestuurlijk niveau hebben zich in de visitatieperiode bij Wonen Wateringen twee bestuurswisselingen voorgedaan. De eerste periode 2014-2016 wordt gekenmerkt door een bestuurder die jarenlang de corporatie heeft geleid, weinig tegenspraak had en vanuit een *'We zijn er voor de Westlanders-visie'* bestuurde. Gedurende midden 2016 tot midden 2017 heeft een ambitieuze nieuwe, relatief jonge bestuurder aan het roer gestaan, die veel zaken in gang zette, maar na een jaar vrij plotseling vertrok, waarna de raad een bestuurder ad interim heeft benoemd. Tevens is een manager Bedrijfsvoering op interim-basis aangetrokken. Een en ander heeft een grote wissel getrokken op de organisatie. Na zijn vertrek is het jaar 2017 door de raad van commissarissen gebruikt om nader onderzoek te doen of samenwerking met een andere corporatie mogelijk/wenselijk zou zijn. De raad van commissarissen heeft recentelijk deze ambitie bijgesteld en heeft het voornemen als zelfstandige corporatie verder te gaan. De werving van een nieuwe bestuurder is in gang gezet.

Financiële positie

De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Er wordt ruimschoots aan de eisen van de toezichthouders voldaan. De commissie constateert ook dat de grote investeringsambities inmiddels zijn getemperd en meer in lijn zijn met de financiële en organisatorische spankracht van de corporatie. Financiële sturing en verslaglegging zijn kwetsbaar gebleken en versterking is wenselijk.

De commissie constateert dat Wonen Wateringen niet aan de minimale eisen van doelmatigheid voldoet. Het beeld, dat oprijst, is een corporatie die met de komst en het kort daaropvolgende vertrek van de nieuwe bestuurder veel extra kosten heeft gemaakt, waardoor zij in de laatste jaar van de visitatieperiode duidelijk onder het sectorgemiddelde scoort. De Aw heeft in haar recente toezichtbrief Wonen Wateringen gevraagd te steven naar een niveau van bedrijfslasten, dat meer in lijn is met de benchmark.

Weerbarstige organisatie met veerkracht

Ondanks de vele veranderingen in de bestuurlijke geledingen en inzet van tijdelijke krachten heeft Wonen Wateringen haar maatschappelijke prestaties naar behoren weten uit te voeren gedurende de visitatieperiode. De kwetsbaarheid van de compacte organisatie heeft daarop geen noemenswaardig effect op gehad. De veerkracht van het personeel is één van de drijvende krachten daarvan geweest. Daaraan zit ook een beperking en om de risico's te mitigeren heeft Wonen Wateringen de mogelijkheden verkend om de samenwerking met lokale corporaties en/of inkoop uit te breiden. De visitatiecommissie is met de Aw eens dat dit waardering afdwingt. Door meerdere belangrijke managementposities - bestuur en financiën - tijdelijk in te vullen, heeft Wonen Wateringen op de korte termijn gekozen voor een pas op de plaats ter vergroting van de rust in de organisatie en in afwachting van besluitvorming met betrekking tot de toekomst.

Belanghebbenden zijn belangrijk

Wonen Wateringen voert de dialoog met haar belanghebbenden, waarvan zowel haar huurders, als de gemeente Westland en de collega-corporaties in Haaglanden de belangrijkste zijn. Zij hebben dan ook de meeste invloed op de corporatie en op haar keuzes. Wonen Wateringen heeft nog geen formele huurdersvereniging, maar haalt de informatie op bij diverse huurdersbelangenbijeenkomsten en bewonerscommissies. De visitatiecommissie is van mening dat een formele huurdersvertegenwoordiging in het huidige tripartite-overleg onmisbaar is.

De relatie met de gemeente Westland is zowel op bestuurlijk- als ambtelijk niveau gedurende de visitatieperiode duidelijk geïntensiveerd. De samenwerking met ketenpartners in het onderhoud en verbetering van de woningen heeft Wonen Wateringen prudent vormgegeven en is effectief.

De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat Wonen Wateringen gedurende de visitatieperiode veel meer naar buiten is gaan richten. De corporatie zoekt daarbij de dialoog en de mogelijkheden tot samenwerking met belanghebbenden.

Governance

De raad van commissarissen en het managementteam hebben gedurende de visitatieperiode de handen vol gehad aan de bestuurlijke en organisatorische veranderingen. Tel daarbij op de implementatie van de regels en wetgeving rondom de Woningwet, actualisatie van diverse reglementen, vernieuwing van beleidslijnen, opzetten van een risicomanagementsysteem, vernieuwen van het strategische vastgoedbeleid, dan vindt de commissie niet dat er stil gezeten is. De basis lijkt gelegd om vanuit de geactualiseerde governancestructuur en invulling het interne toezicht op Wonen Wateringen professioneler en effectiever verder vorm te geven, zodat dit naar behoren kan worden uitgevoerd. Het zal zeker bijdragen als Wonen Wateringen op basis van een uitgeschreven toetsingskader de besluitvormingsprocessen kan monitoren. Nu is dat nog te weinig zichtbaar.

Toekomstige ontwikkelingen

Het woningbezit van Wonen Wateringen past voor een deel niet meer bij de demografische ontwikkelingen. Zo is bijvoorbeeld in de dorpskern Kwintsheul veel behoefte aan ouderen- en jongerenhuisvesting en leent het huidige woonbezit van Wonen Wateringen zich hier minder voor. Met het geactualiseerde Strategisch Voorraadbeleid kan de corporatie de juiste keuzes maken voor de toekomst.

Samenwerking met collega-corporaties

Samenwerking, dan wel fusie is wat betreft de commissie een belangrijk vraagstuk voor de komende periode: "Is de schaalgrootte en de organisatie-inrichting optimaal voor wat betreft effectiviteit en doelmatigheid? En worden de financiële en organisatorische risico's, die met deze schaalgrootte samenhangen ook in de toekomst voldoende beheerst"? Wonen Wateringen dient in de zoektocht tussen de kracht en zwakte van haar kleinschaligheid haar keuzes voor de toekomst op een afgewogen wijze te maken.

Sterke punten Wonen Wateringen

- Stevig geworteld in het Westland;
- Solide financiële basis en vermogenspositie;
- Toenemende realiteitszin met het aanpassen van de portefeuillestrategie, de nieuwbouwplannen en de aanpassing van de visie op middengroepen;
- Staat dicht bij haar huurders met korte lijnen.

Attentie- en verbeterpunten

- Aansluiten van ambitie bij nieuwbouw- en aankoopprogramma bij opgaven en de haalbaarheid van realiseren.
- Samenwerking in perspectief plaatsen. Wonen Wateringen kan een strategische visie op samenwerking met collega's ontwikkelen - wat, wanneer, waarom, en

hoe. Hiermee kunnen onder meer kwetsbaarheid en bezettingsrisico's worden beperkt.

- Beleid ontwikkelen hoe samenwerkingsverbanden aan te gaan en te continueren onder welke condities en hoe dat vast te leggen in schriftelijke documenten
- Een officiële huurdersorganisatie opzetten.
- Ga met alle woningcorporaties en de gemeente Westland rond de tafel om de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente door te spreken en te overleggen op welke wijze deze gerealiseerd kan worden.
- Verbeteren van de interne organisatie en processen, met name de financiële afdeling, financiële verslaglegging en -sturing.
- Aandacht voor de bovengemiddelde hoge beheerlasten.

Integrale scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	6,5	7,0	7,0	7,0	7,0		6,9	75%	6,7
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	6,5	6,3	6,8	6,4	7,0		6,6	50%	6,8
Relatie en communicatie							7,2	25%	
Invloed op beleid							6,9	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							6,0	30%	6,1
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	6,2
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,7	5,6	33%	
	Toetsingskader					5,0			
	Toepassing Gov. code					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,0	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

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

Samenvatting

Profiel

Wonen Wateringen is een kleine woningcorporatie, werkzaam in de gemeente Westland. Met circa 2.200 vhe's vervult Wonen Wateringen een belangrijke rol in het behoud van vitale kernen in Westland, een gemeente waar dorps wonen centraal staat.

Het missiestatement van Wonen Wateringen luidt:

"Wij bieden als Westlandse woningcorporatie dorps wonen in een hoogstedelijke omgeving voor iedereen die hulp nodig heeft op de woningmarkt, met name degene die om wat voor reden ook een beroep doet op ons als maatschappelijk ondernemer. Daarom maken we ons sterk voor voldoende betaalbare woningen in geheel Westland. Daarnaast hebben en houden we ook aandacht voor andere zaken die onze bewoners belangrijk vinden, zoals een persoonlijke en professionele dienstverlening en een prettige woonomgeving".

Wonen Wateringen heeft een tweelagenstructuur met een directeur-bestuurder en een raad van commissarissen. Een raad van commissarissen houdt toezicht op het bestuur en de algemene zaken binnen de corporatie. De raad bestaat uit vijf personen. Wonen Wateringen heeft geen huurdersorganisatie en er is daarom dan ook geen sprake van commissarissen die op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd.

(Dit is in 2018 gecorrigeerd: een huurdersorganisatie is opgericht in september 2018 en de werving van een commissaris op voordracht van huurdersorganisatie is in gang gezet).

Het aantal personeelsleden bedraagt ultimo 2017 21; het aantal fte's 18,6.

Gegevens woningbezit:

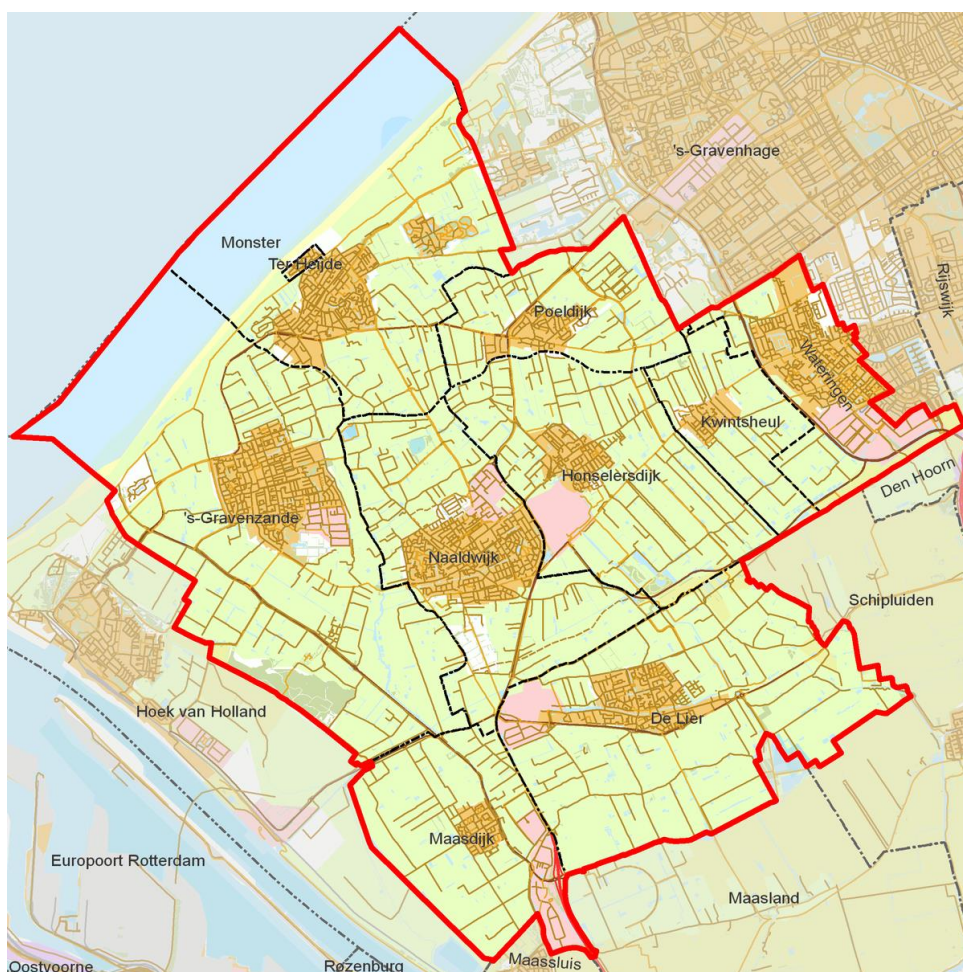
Aantal verhuureenheden in exploitatie in 2017	
Woningen en woongebouwen DAEB	1.764
Woningen en woongebouwen Niet-DAEB	224
Totaal woningen en woongebouwen DAEB en Niet-DAEB	1.988

Werkgebied

Het statutair werkgebied van Wonen Wateringen is de regio Haaglanden (voormalig Stadsgewest Haaglanden) en maakt daarmee onderdeel uit van de woningmarktregio Haaglanden/Midden Holland/Rotterdam. De corporatie is gevestigd in de kern Wateringen van de gemeente Westland.

De gemeente Westland heeft bijna 108.000 inwoners. Het aantal woningen bedraagt 43.530.

Aandeel woningen	Gemeente Westland	Nederland
Koopwoningen	66,5%	56,5%
Sociale huurwoningen	25,1%	29,6%
Particuliere huurwoningen	8,4%	13,9%



Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6,7.

De belangrijkste vastgelegde opgaven voor Wonen Wateringen zijn vastgelegd in de regionale prestatieafspraken en in het convenant met Haaglanden "Gaten dichten in Haaglanden". De regionale prestatieafspraken betreffen voornamelijk afspraken op het gebied van aanbod en doorstroming van sociale woningen, betaalbaarheid en verkoop. Het convenant "Gaten dichten in Haaglanden" betreft vooral de omvang

van de sociale huurvoorraad. Dit convenant 2017-2026 is echter alleen van toepassing op het laatste visitatiejaar 2017. De benoemde prestatieafspraken worden vrijwel allemaal nagekomen.

Ook de ambities passen voor het grootste deel bij de externe opgaven. Op het gebied van nieuwbouw en energieprestaties, wijken de ambities af van de opgaven. Tot 2017 was de ambitie een gematigde groei van het DAEB- woningbezit met per saldo gemiddeld 10 tot 15 woningen per jaar. Vanaf 2017 is deze ambitie aanzienlijk vergroot naar circa 1500 sociale huurwoningen extra in 2030 voor heel Westland.

Wat betreft de energieprestatie was in 2014 de ambitie om in 2020 alle woningen gemiddeld op tenminste label C te hebben. Vanaf 2016 is de ambitie om een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad te realiseren conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit perspectief met een gemiddelde van een 6,8.

Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de maatschappelijke prestaties op alle prestatievelden met eveneens een gemiddelde van een 6,6. De cijfers van huurders, gemeente en de overige belanghebbenden lopen niet met elkaar in de pas. De huurders geven de laagste scores met een 6,2, de gemeente geeft het cijfer 6,4 en de overige belanghebbenden geven het cijfer 7,2.

De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie wordt door alle belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,2. Het laatste onderdeel is de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van Wonen Wateringen. Ook komt deze cijfermatige beoordeling uit op een 6,9. Al met al, een ruim voldoende prestatie.

Enkele aandachtspunten voor de corporatie van de belanghebbenden zijn:

- Betrek bewoners bij het beleid.
- Wonen Wateringen kan zich zeker verbeteren door zelf meer in de wijk rond te kijken.
- De informatievoorziening aan de bewoners zou beter en frequenter kunnen.
- Zoeken naar mogelijkheden vanwege de kwetsbaarheid van 'kleine' corporatie te zijn, samenwerkingsmogelijkheden blijven verkennen met andere corporaties.
- Professionalisering inspraak van huurders.
- Aandacht voor de lokale binding van Westlandse huurders, zodat de groeiambities van Wonen Wateringen geen afkalving van haar huidige voorraad in Wateringen en Kwintsheul betekent.
- Duidelijkheid over de toekomstige invulling bestuurder.
- De kerntaak blijven bewaken, er is behoefte aan sociale huurwoningen in Wateringen en daarvoor is ook een doelgroep. Betrokken blijven bij de omgeving en focus op maatwerk in dienstverlening.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6,1.

Nadat het CFV in 2013 een interventie had opgelegd met als doel de draagkracht van het vermogen te herstellen, heeft Wonen Wateringen een verbeterplan opgesteld en is de interventie beëindigd in 2014. Na de herstelacties heeft Wonen Wateringen gedurende de visitatieperiode ruimschoots aan de eisen van de toezichthouders weten te voldoen.

Gedurende de visitatieperiode zijn de financiële sturing en verslaglegging kwetsbaar gebleken, wat onder andere resulteerde in een verzoek om uitstel voor het indienen van verantwoordingsdocumenten in 2016. Het jaarverslag over 2017 was tijdig gereed. De kwetsbaarheid op het gebied van de personele bezetting is ook zichtbaar in goed vergelijkbare verhoudingsgetallen rondom doelmatigheid. Wonen Wateringen is zich ervan bewust dat versterking wenselijk is.

Uit de gepresenteerde doelmatigheidsresultaten blijkt Wonen Wateringen niet aan de minimale eisen te voldoen en scoort daarmee onder het ijkpunt. Het beeld dat oprijst is een corporatie die met de komst en het kort daaropvolgende vertrek van de nieuwe bestuurder veel extra kosten heeft gemaakt waardoor zij in de laatste jaar van de visitatieperiode duidelijk onder het sectorgemiddelde scoort. De Aw heeft Wonen Wateringen verzocht er naar te streven haar beheerlasten weer in lijn te brengen met het sectorgemiddelde. Wonen Wateringen heeft dit proactief opgepakt en in de komende tijd zal moeten blijken of het streven naar een doelmatige organisatie, die tegen beperkte beheerskosten goed werk levert, kan worden gehaald.

Wonen Wateringen heeft gedurende de visitatieperiode sterk ingezet op het leveren van maatschappelijke prestaties. Deze komen naar voren in het ambitieuze investeringsprogramma en het scheidings-/splitsingsvoorstel gericht op het bedienen van een brede doelgroep. De vermogensinzet is gebaseerd op het maximaal benutten van de financiële capaciteit en zijn gebaseerd op een actueel strategisch voorraadbeleid, investerings- en verkoopprogramma. Gedurende de visitatieperiode zijn de ambitieuze investeringsdoelstellingen ten aanzien van de nieuwbouw en bediening van de middengroepen bijgesteld naar een meer 'haalbaar' niveau. Deze sluiten nu beter aan op de financiële ruimte en organisatorische spankracht van Wonen Wateringen.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 6.2.

Wonen Wateringen heeft op een goede en transparante wijze haar visie periodiek aangepast en in voldoende mate geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen en adequaat verankerd in haar organisatie. De geformuleerde doelen in de ondernemingsplannen en de daaraan gekoppelde jaarplannen zijn smart, eenduidig, goed zichtbaar en overzichtelijk uitgewerkt naar concrete activiteiten. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

In het gesprek met de visitatiecommissie is de raad van commissarissen als lerend, kritisch en transparant overgekomen. De samenstelling is gevarieerd en er is deskundigheid op de diverse aandachtsgebieden.

De raad van commissarissen is zich bewust van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. Er sprake is van een open sfeer en wederzijds vertrouwen tussen de bestuurder en de raad van commissarissen. Zowel het huidige bestuur als de raad van commissarissen geven aan dat sprake is van een prima werkrelatie. De zelfreflecties zijn in de visitatieperiode maar tweemaal uitgevoerd en zijn niet door een onafhankelijke deskundige begeleid.

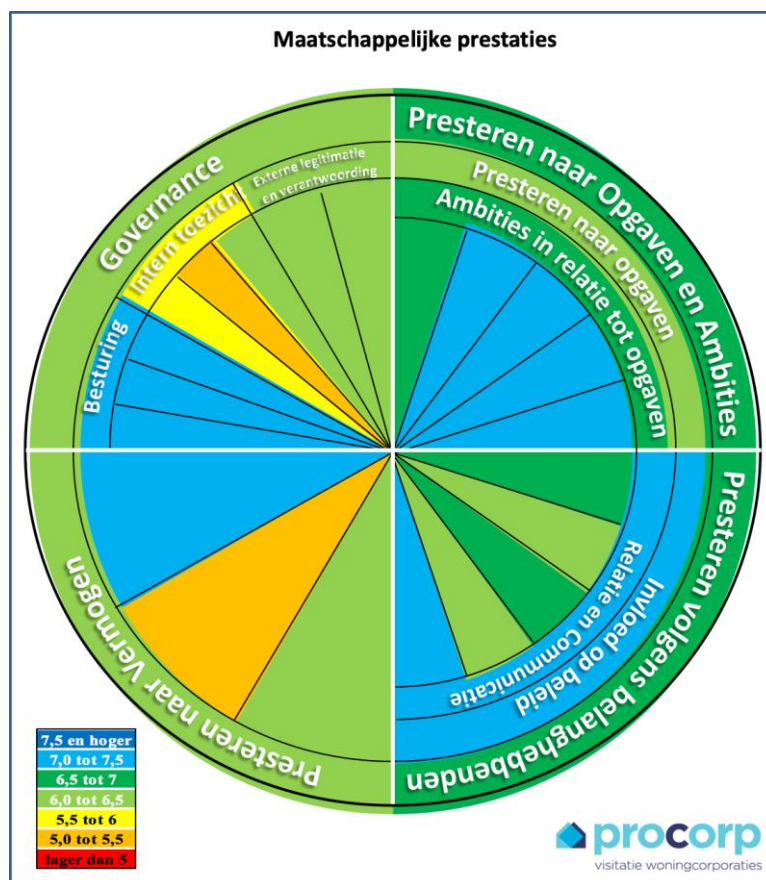
De nieuwe Woningwet is, waar nodig, geïmplementeerd; statuten en beleidsdocumenten zijn aangepast.

De corporatie heeft geen officiële huurdersvertegenwoordiging. Wel is met een huurdersdelegatie en verdere stakeholders een nieuw ondernemingsplan opgesteld.

Wonen Wateringen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het ondernemingsplan en het jaarverslag op de website.

Beoordeling samenvatting

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



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: "alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc." Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in het licht van de opgaven passen.

De cijfers die Wonen Wateringen scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin Wonen Wateringen deze opgaven haalt of zelfs overtreft. In de uitgebreide prestatietabel in de bijlage is per onderdeel uitgewerkt en beargumenteerd wat de score is. In dit hoofdstuk zijn de geaggregeerde cijfers per onderdeel opgenomen.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van Wonen Wateringen aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Als er geen opgaven zijn geformuleerd of ambities opgenomen in het Koersdocument, is de commissie uitgegaan van de doelstellingen in de jaarplannen, die wel gedetailleerd zijn uitgewerkt.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

De opgaven van Wonen Wateringen zijn beschreven in verschillende documenten:

- Convenant gegevensuitwisseling Sociaal Overleg 2013;
- Convenant gegevensuitwisseling aanpak woonoverlast woningen woningcorporaties Westland 2012;
- Convenant geschillencommissie Wonen Zuid-Holland 2014;
- Regionale prestatieafspraken 2015 tot en met 2018;
- Convenant 'Gaten dichten in Haaglanden' 2017-2026.

In de regionale prestatieafspraken van 2015 tot en met 2018 is de volgende gedeelde visie vastgesteld tussen gemeente en woningcorporaties:

HOOFDDOELSTELLINGEN

- Het in stand houden van een ongedeelde regio met een evenwichtige en ruimtelijk goed gespreide regionale corporatievoorraad.
- Zorg dragen voor voldoende beschikbaar aanbod.
- Het op peil houden van de sociale voorraad.
- Het lokaal in beeld brengen van de grootste knelpunten op het gebied van woonlasten.
- Het in beeld brengen van de lokale zorgvraag.

POSITIE WONINGZOEKENDEN

- Posities van groepen woningzoekenden op de woningmarkt zorgvuldig monitoren.
- Doelmatig benutten van de voorraad.
- Onderzoek naar mogelijkheden van tijdelijke woonvormen.
- Behoud van de regionale open woningmarkt.
- Evaluaties van de regionale huisvestingsverordening.
- Toelaten van derden aan regionaal woonruimteverdelingssysteem.

ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD

- Verkoop maximaal 10.000 sociale woningen.
- Zorgen voor voldoende beschikbare sociale huurvoorraad.
- Sociale nieuwbouw spreiden over de regiogemeenten.
- Monitoren voorraadontwikkeling.
- Ruimtelijke spreiding en lokale voorraadontwikkeling.
- Afspraken over type woningen.
- Voorwaarden voor verkoop sociale huurwoningen.

WOONLASTEN EN DUURZAAMHEID

- Regionaal definiëren woonlastenproblematiek in relatie tot vastgoed.
- Inventariseren en vastleggen van complexen met relatief hoge energielasten.
- Lokaal vastleggen 'rode complexen' beleid.
- Woonlasten inzichtelijk maken voor woningzoekenden.
- Armoedebeleid verantwoordelijkheid gemeenten.
- Gezamenlijke voorlichting aan bewoners over energiebesparing.
- Anticiperen op initiatieven van bewoners op gebied van duurzaamheid.
- Kennisdeling op het gebied van duurzaamheid stimuleren en ondersteunen.

SOCIAAL DOMEIN

- Inzicht in groepen met zorgvraag en hun huisvestingsbehoefte.
- Inzicht in minimale voorwaarden voor zelfstandig wonen van zorgvragers.
- Laatste kans-beleid.
- Nieuwe kans-beleid.
- Overnemen zorg bij verhuizing binnen regio.
- Experimenteren met tussenvormen wonen en zorg.
- Passend wonen.
- Mogelijkheden bemiddeling of financiële urgentie uitgebreid.

1.2 Beoordeling van Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017.

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Bij de huisvesting van de primaire doelgroep wordt zowel gekeken naar de opgaven en prestaties op het gebied van woningtoewijzing en doorstroming als naar de betaalbaarheid van de woning. Wonen Wateringen is lid van Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH). In SVH zijn alle corporaties in de regio Haaglanden verenigd. SVH voert de woonruimteverdeling in de regio uit en is gespreks-/contractpartner voor de gemeenten in Haaglanden.

In de visitatieperiode voldoet Wonen Wateringen ruimschoots aan de afgesproken toewijzingspercentages.

In de Regionale prestatieafspraken 2015-2018 is afgesproken dat gezorgd wordt voor voldoende beschikbaar aanbod, waardoor woningzoekenden zich binnen redelijke tijd kunnen huisvesten in een passende woning. Referentie hiervoor is de te ontwikkelen wachttijdenmonitor, die de positie/wachttijden van de verschillende groepen woningzoekenden op de lokale en regionale woningmarkt bewaakt, waarbij uitgangspunt is dat wachttijden niet te veel onderling mogen verschillen of mogen oplopen.

Om scheefhuurders te stimuleren om te verhuizen, worden de vrije sectorwoningen geadverteerd met lokaal maatwerk als voorrang.

Wonen Wateringen zet in op bevordering doorstroming van senioren uit eengezinswoningen. Ter bevordering van de doorstroming van senioren uit eengezinswoningen is een seniorenmakelaar vanuit SVH in gesprek gegaan met huurders in complex Berestein. Hierdoor zijn geen extra verhuizingen gerealiseerd. In 2018 wordt seniorendoorstroombeleid opgesteld en geïmplementeerd.

In het convenant Haaglanden 2017-2026 is afgesproken dat de slaagkans minimaal gelijk moet zijn aan 2016. De slaagkans in 2017 is voor minima en lage middeninkomens lager en voor overige doelgroepen hoger geweest dan 2016.

Verder is afgesproken dat Wonen Wateringen scheefhuurders stimuleert te verhuizen naar vrije sector huur door mensen die een sociale huurwoning achterlaten of uit het Westland komen voorrang te verlenen.

Wonen Wateringen heeft daarnaast afgesproken dat afhankelijk van het aanbod van COA binnen bestaand bezit jaarlijks de taakstelling statushouders, vanuit Wonen Wateringen bij voorkeur de huisvesting van gezinnen, gerealiseerd wordt. In 2017 is hiervan 50% gerealiseerd.

Wat betreft de betaalbaarheid is in de Regionale prestatieafspraken 2015-2018 afgesproken dat corporaties minimaal 70% van de zelfstandige sociale huurwoningen 'betaalbaar' houden. Corporaties houden bij vrijkomen minimaal 85% van de zelfstandige sociale huurwoningen 'sociaal'.

Daarnaast is in het Convenant Haaglanden 2017-2026 afgesproken dat minimaal 67,5% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen een huur heeft tot de

aftoppingsgrenzen en dat het nieuwbouwprogramma bijdraagt aan behoud van de betaalbare voorraad. In totaal blijft ruim 90% (ultimo 2025) van de woningvoorraad sociaal..

In 2014-2017 wordt ruimschoots aan de regionale afspraken en afspraken in het Convenant Haaglanden voldaan.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Bij de huisvesting bijzondere doelgroepen wordt zowel gekeken naar de opgaven en prestaties voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een al of niet lichamelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen.

In de Regionale prestatieafspraken 2015-2018 is geconstateerd dat door het scheiden van wonen en zorg en de extra-muralisering, nieuwe woonvormen ontstaan tussen het geheel zelfstandig wonen en intramuraal wonen in een instelling. Afgesproken is dat corporaties de ruimte krijgen voor experimenten met tussenvormen van wonen en zorg. Deze specifieke vormen van huisvesting worden op maat toegewezen aan woningzoekenden met een specifieke zorgvraag. Er wordt onderzocht welke toewijzingsvorm hiervoor het juiste model is. Corporaties gaan vooraf in overleg met de gemeente over mogelijke experimenten en verantwoorden de verhuringen achteraf.

In de afgelopen visitatieperiode (2014 t/m 2017) is samen met zorg- en welzijnspartijen als Careyn, Pieter van Foreest, Philadelphia en Vitis gewerkt aan woonvormen en dienstverlening die aansluit bij wat (kwetsbare) doelgroepen van de sector vragen. Ook met nieuwe stakeholders zoals Perspektief en Ipse De Bruggen wordt onderzocht waar zij elkaar kunnen versterken, zodat er wellicht ook met hen een aanbod kunnen doen voor meer kwetsbare personen. Zo is Wonen Wateringen in 2017 betrokken geraakt bij de plannen van de Naaldhorst en De Ark. En is de corporatie met Philadelphia in gesprek over het project De Zonneberg. Daarnaast is Wonen Wateringen als lokale corporatie ook in gesprek over diverse ouderinitiatieven.

In het Convenant Haaglanden 2017-2026 is het volgende afgesproken:

- Wonen Wateringen bouwt voor bijzondere doelgroepen (inbrei-locaties) en/of past (geschikte) bestaande voorraad hiervoor aan.
- Wonen Wateringen heeft binnen de categorie 'betaalbaar' de huurprijs van verschillende woningen extra afgetopt om voldoende woningen voor senioren beschikbaar te houden.
- Wonen Wateringen heeft aangepaste woningen gelabeld voor senioren/ specifieke doelgroepen.
- Wonen Wateringen draagt bij aan het op te stellen masterplan 'Verantwoord Zelfstandig Wonen'.

Wat betreft het bouwen voor bijzondere doelgroepen wordt door Wonen Wateringen onder andere in Zonneberg 31 appartementen voor kwetsbare mensen gerealiseerd met een oplevering in 2020. Daarnaast is de corporatie in gesprek met een ouderinitiatief van zorgbehoevende jongeren voor een passende huisvesting.

De extra aftopping om voldoende woningen voor senioren beschikbaar te houden is onderdeel van het huidige huurbeleid van Wonen Wateringen.

De aangepaste woningen voor senioren/ specifieke doelgroepen zijn gelabeld.

Het masterplan 'Verantwoord Zelfstandig Wonen' wordt opnieuw vastgesteld en heet inmiddels 'Wel Thuis'.

KWALITEIT VAN DE WONINGEN EN WONINGBEHEER

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Bij kwaliteit van woningen en woningbeheer wordt onderscheid gemaakt tussen woningkwaliteit, kwaliteit dienstverlening en energie en duurzaamheid.

Wat betreft woningkwaliteit zijn er geen prestatieafspraken vastgesteld, maar heeft Wonen Wateringen in haar jaarplan als doelstelling gesteld om te gaan voor kwaliteit.

Wonen Wateringen is in 2017 begonnen met de herijking van haar onderhoudsbeleid. Doelstelling hiervan is enerzijds de aansluiting van onderhoud op de feitelijke conditie van de woningen. Dit objectiveert Wonen Wateringen door middel van de conditiescore. De conditiescores voor alle bouwdelen van het woningbezit zijn inmiddels bepaald.

Wat betreft de kwaliteit van dienstverlening zijn er geen prestatieafspraken vastgesteld, maar is in het ondernemingsplan 2014 vastgelegd dat Wonen Wateringen een klantgerichte houding wenst en wil goed inspelen op de wensen en behoeften van haar klanten.

Wonen Wateringen streeft er naar om elke dag haar bewoners en woningzoekenden op een goede manier van dienst te zijn. Veel gaat goed, maar er gaan ook eens zaken anders dan bedoeld of verwacht. Meestal lukt het om dan in goed overleg tot een goede oplossing te komen. Bewoners hebben dan de mogelijkheid om hun klacht neer te leggen bij de Geschillencommissie Zuid Holland. Voor geschillen over de woonruimteverdeling is Wonen Wateringen aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden. In de visitatieperiode is er alleen in 2015 een klacht bij de Geschillencommissie Zuid Holland en bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden over Wonen Wateringen ingediend. Deze klacht is uiteindelijk als onterecht beoordeeld.

Wonen Wateringen onderschrijft het 'Convenant Energiesparing Huursector'. Hierin is vastgelegd dat de sociale woningvoorraad in 2020 gemiddeld een label B moet hebben. Een label B komt overeen met een energie-index tussen 1,2 en 1,4. De verwachting is dat de sociale woningvoorraad in 2020 label B ruimschoots behaalt.

In het Convenant Haaglanden 2017-2026 is vastgelegd dat Wonen Wateringen huurders faciliteert die duurzaamheidsmaatregelen wil treffen aan de woning. Bij nieuwbouw onderzoekt Wonen Wateringen het inpassen van duurzame energieconcepten. Gemeente en Wonen Wateringen onderzoeken mogelijkheid aanpak 'rood complex Rozemarijn' van Wonen Wateringen en meerwaarde van pilot middels een duurzaamheidsfonds voor dit specifieke complex. Daarnaast gaan Wonen Wateringen en gemeente Westland samen een gezamenlijk duurzaamheidsconvenant opstellen.

In 2017 is een start gemaakt met het uitvoeren van onderhoud in combinatie met vergroten van de duurzaamheid. De werkzaamheden zijn begin 2018 afgerond. Eind 2017 is een start gemaakt met de herijking van het duurzaamheidsbeleid. In de zomer 2018 wordt het nieuwe duurzaamheidsbeleid vastgesteld en zullen alle nieuwbouw- en groot onderhoudsprojecten op basis van dit nieuwe beleid worden gerealiseerd.

Het duurzaamheidsconvenant is in verkenning. Concept is in mei 2017 verstuurd naar gemeente. Wonen Wateringen is in afwachting van reactie gemeente.

(DES)INVESTEREN IN VASTGOED

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Bij (des-) investeringen in vastgoed wordt onderscheid gemaakt tussen nieuwbouw, sloop en/of samenvoeging van woningen, verbeteren van bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed en verkoop.

Wat betreft de nieuwbouw is in de regionale prestatieafspraken 2015 tot en met 2018 afgesproken zorg te dragen voor voldoende beschikbaar aanbod en het op peil houden van de sociale voorraad. In het convenant Haaglanden 2017-2026 afgesproken dat de Gemeente Westland en Wonen Wateringen zich beide maximaal inzetten om betaalbare en beschikbare woningen in het Westland te kunnen aanbieden.

Afgesproken is dat de woningvoorraad Wonen Wateringen groeit met gemiddeld minimaal 1% per jaar.

Verder geldt de afspraak dat nieuwbouw in beginsel uitsluitend in DAEB-segment wordt gerealiseerd. Wonen Wateringen zal geen (sociale) koopwoningen bouwen, tenzij de noodzaak daarvan is onderbouwd, het past binnen het SVB van Wonen Wateringen én de markt dit – getoetst - niet oppakt. Gemeente Westland en Wonen Wateringen bespreken met elkaar wat de vereisten zijn om te komen tot een dusdanige exploitatie in relatie tot de investeringskosten dat sprake kan zijn van voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid. Nieuwbouw voor senioren primair op inbreidingslocaties en/ of toegankelijkheid bestaande voorraad verbeteren voor senioren en zorgvragers.

Om te komen tot voldoende betaalbare en beschikbare woningen, heeft Wonen Wateringen diverse projecten voorgesteld. Lopende opties: Rijnvaart Naaldwijk en transformatiezone Wateringen. Wat betreft de groei van de woningvoorraad van Wonen Wateringen bedraagt in 2017 de groei 0%. In 2018 groeit Wonen Wateringen met 21 woningen, dit is iets meer dan 1%. Dit bouwproject is vertraagd.

Onderwerp van gesprek tijdens de overleggen tussen de Gemeente Westland en Wonen Wateringen zijn de vereisten om te komen tot een dusdanige exploitatie in relatie tot de investeringskosten dat sprake kan zijn van voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid.

Wat betreft verbetering bestaand woningbezit is in het convenant Haaglanden 2017-2026 afgesproken dat Wonen Wateringen gemiddeld 85-90 woningen verbetert. In de periode 2017-2019 is afgesproken dat € 6 miljoen geïnvesteerd wordt in de verbetering van de kwaliteit van de woningvoorraad. Verder is afgesproken dat Wonen Wateringen open verbrandingstoestellen vervangt. Omdat investeringen in duurzaamheid onder druk staan vanwege het passend toewijzen, worden vooralsnog

geen grote investeringen in duurzaamheid afgesproken. Het nieuwe duurzaamheidsbeleid is in 2018 opgesteld, inhoudende eerst verbetering van de schil en de woningen klaarmaken voor laag temperatuur verwarming en later ook de installaties vernieuwen. De corporatie maakt gebruik van de ontwikkeling van de komende jaren in prijs en kwaliteit. Ook de aanleg van Warmtenet zal de komende jaren nadere oplossingen bieden.

Wat betreft de verkoop is voldaan aan de regionale prestatieafspraken 2015-2018 afgesproken dat corporaties regionaal in de totale werkingsperiode van de regionale prestatieafspraken, maximaal 10.000 sociale huurwoningen verkopen aan zittende huurders of bij het leegkomen van de woning. Ook is voldaan aan het convenant Haaglanden 2017-2026 waarin is afgesproken dat Wonen Wateringen geen sociale huurwoningen verkoopt.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten wordt onderscheid gemaakt tussen leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

In het Convenant Haaglanden 2017-2026 is afgesproken dat Wonen Wateringen bijdraagt aan het versterken van en levendig houden van dorpskernen en dat zij in verschillende complexen ruimten beschikbaar stelt die bijdragen aan ontmoeting en ontspanning bewoners/ buurtgenoten.

Afgesproken is dat Wonen Wateringen zich actief inzet op schone en veilige omgeving in en rond haar complexen en bewonersactiviteiten ondersteunt gericht op sociale cohesie of eigen werkzaamheid. Ter ondersteuning van bewonersactiviteiten verhuurt Wonen Wateringen ontmoetingsruimtes.

Wonen Wateringen betreft bewoners actief bij het uitvoeren van haar taken, zoals bij groot onderhoud en leefbaarheid. Bewonersparticipatie is een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering van Wonen Wateringen. Wonen Wateringen investeert in de vorming van bewonerscommissies in woningcomplexen, om samen met bewoners te werken aan prettig wonen.

In het Convenant Haaglanden 2017-2026 is afgesproken Wonen Wateringen bewoners aanspreekt op ongewenst woongedrag en neemt waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen. Gemeente Westland en Wonen Wateringen zien een gezamenlijke opgave in het buurtbeheer. Er worden nadere afspraken gemaakt hoe partijen hun werkzaamheden/activiteiten op elkaar afstemmen en waar mogelijk samenwerken.

Het aanspreken van bewoners op ongewenst woongedrag en waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen wordt opgepakt met de samenwerkingspartijen. Jaarlijks worden kosten gemaakt (schoonmaakbedrijven, hoveniersbedrijf, onderhoudsaannemer) om de woonomgeving, inclusief de bij de gebouwen behorende gemeenschappelijke ruimten, op een aanvaardbaar niveau te houden. Bewoners worden aangesproken op hun gedrag, daar waar sprake is van vandalisme en vervuiling van de woonomgeving en gemeenschappelijke ruimten. Wonen Wateringen wil graag blijven investeren in de kwaliteit van de leefomgeving. Zij proberen zoveel mogelijk samen te werken met bewoners,

bewonerscommissie(s), gemeente, politie, welzijnsorganisatie en Buurtpreventie om verloedering in wijken te voorkomen en de veiligheid te vergroten.

In het Convenant Haaglanden 2017-2026 is afgesproken dat Wonen Wateringen een bijdrage levert aan 'achter-de-voordeurprojecten'.

In het Regionale convenant Integrale Hennepaanpak is afgesproken dat er een meldprocedure voor aanpak hennep wordt opgesteld. Ook heeft Wonen Wateringen werkafspraken met de gemeente Westland inzake het Damoclesbeleid van de gemeente.

Wat betreft de bijdrage aan 'achter-de-voordeurprojecten' wordt na signalering bemoeizorg ingeschakeld. Overlastgevallen worden doorgegeven aan Bureau Bemiddeling en Mediation. In onderstaande tabel staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren naar Opgaven weergegeven.

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Gerealiseerde prestatie volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	6,0	6,5
Betaalbaarheid	7,0	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,0
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	7,0	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	7,0	7,0
Wijk- en buurtbeheer	7,0	
Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven		6,9

1.3 Beschrijving van de Ambities

De ambities van Wonen Wateringen zijn beschreven in het *Visiedocument 2014*, het *Strategisch Voorraadbeleid 2016-2025* en het *Ondernemingsplan 2017-2021*.

Hieruit komt het volgende naar voren:

VOLDOENDE BETAALBARE WONINGEN

Wonen Wateringen heeft te maken met een groeiende sociale doelgroep die extra druk legt op de woningmarkt van Westland. Ditzelfde geldt voor de secundaire doelgroep (de middeninkomens) en de specifieke doelgroepen. Als lokaal verankerde en betrokken corporatie in Westland is dit een grote kans om dit samen de gemeente op te pakken. Wonen Wateringen wil er zijn voor iedereen: de primaire en

secundaire sociale doelgroep maar zeker ook voor de middeninkomens. Zij hebben ons nodig om aan goede en betaalbare huisvesting te komen.

Binnen het Strategisch Voorraadbeleid is de belangrijkste ambitie om in de kwantitatieve en kwalitatieve vraag naar sociale huurwoningen te voldoen. Op basis van de woningmarktanalyse is bepaald wat de gewenste omvang en samenstelling van de woningvoorraad van Wonen Wateringen zou moeten zijn.

DORPS WONEN LEIDEND

Wonen Wateringen wil zichzelf onderscheiden door haar sterkte - daar waar zij goed in is - in de huidige context goed te positioneren. Wonen Wateringen is goed in dorps wonen in een hoogstedelijke omgeving. De gemeente Westland is een gebied met een dorps omgeving aan de rand van een hoogstedelijk gebied en zoekt (een) (sociale) partner(s) om de volkshuisvestelijke opgaven te realiseren. Deze opgaven stoppen niet bij de grens van een kern, maar betreffen geheel Westland. Voor Wonen Wateringen is de woonvisie van de gemeente Westland leidend. Wonen Wateringen pakt haar verantwoordelijkheid op en biedt dorps wonen in geheel Westland.

TEVREDEN BEWONERS

Wonen Wateringen heeft tevreden huurders die graag bij de corporatie huren; laagdrempelig en lokaal verankerd. De bewoners worden meer eisend, nieuwe ontwikkelingen doen zich voor op het terrein van dienstverlening en in de wet- en regelgeving is een andere rol weggelegd voor de bewoners. Op deze ontwikkelingen kan Wonen Wateringen vanuit haar sterkte goed inspelen door vast te houden aan lokale verankering en laagdrempeligheid. Ze laten dit blijvend terugkomen, zowel in haar primaire processen als in de wijze waarop betrokkenheid is georganiseerd.

1.4 Beoordeling van de Ambities in relatie tot de Opgaven

De corporatie voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Op het gebied van huisvesting primaire doelgroep, bijzondere doelgroepen en kwaliteit van wijken en buurten passen de eigen ambities en doelstellingen bij de externe opgaven.

Op het gebied van (des-)investeringen in vastgoed en specifiek voor de nieuwbouw, wijken de ambities af van de opgaven.

Tot 2017 was de ambitie een gematigde groei van het DAEB-woningbezit met per saldo gemiddeld 10 tot 15 woningen per jaar. Dit komt overeen met de regionale prestatieafspraken 2015 tot en met 2018; Zorg dragen voor voldoende beschikbaar aanbod en het op peil houden van de sociale voorraad.

In het convenant 'Gaten dichten in Haaglanden 2017-2026' is afgesproken dat de woningvoorraad van Wonen Wateringen groeit met gemiddeld minimaal 1% per jaar.

Vanaf 2017 is deze ambitie aanzienlijk vergroot naar circa 1500 sociale huurwoningen extra in 2030 voor heel Westland. Wonen Wateringen wil hierin haar verantwoordelijkheid nemen door zich voortaan niet alleen meer in te zetten voor Wateringen en Kwintsheul maar voor alle kernen in het Westland. In het bod aan de gemeente staat een nieuwbouwopgave van 100 woningen per jaar. Dit is aanzienlijk

meer dan 1% (20 woningen) per jaar.

In 2017 heeft Wonen Wateringen haar ambitieniveau bijgesteld en is afgesproken dat er maximaal geïnvesteerd wordt in uitbreiding van het woningbezit, gezien het grote tekort aan sociale huurwoningen in de gemeente Westland. Er is een maximaal investeringsprogramma opgesteld, dat realistisch is en betaald kan worden binnen de criteria van het WSW. Dit investeringsprogramma is vastgesteld binnen de visitatieperiode. Wonen Wateringen bouwt primair voor doorstroming, teneinde een maximale verhuisketen op gang te brengen.

Op het gebied van kwaliteit van de woningen en woningbeheer was in 2014 de ambitie wel om te focussen op energiezuinigheid van het totale bezit, niet op enkele energie-neutrale woningen. De ambitie rond de energieprestatie van de woningen was om in 2020 alle woningen gemiddeld op tenminste label C te hebben. In het strategisch voorraadbeleid 2016-2025 wordt de ambitie uitgesproken voor het realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector.

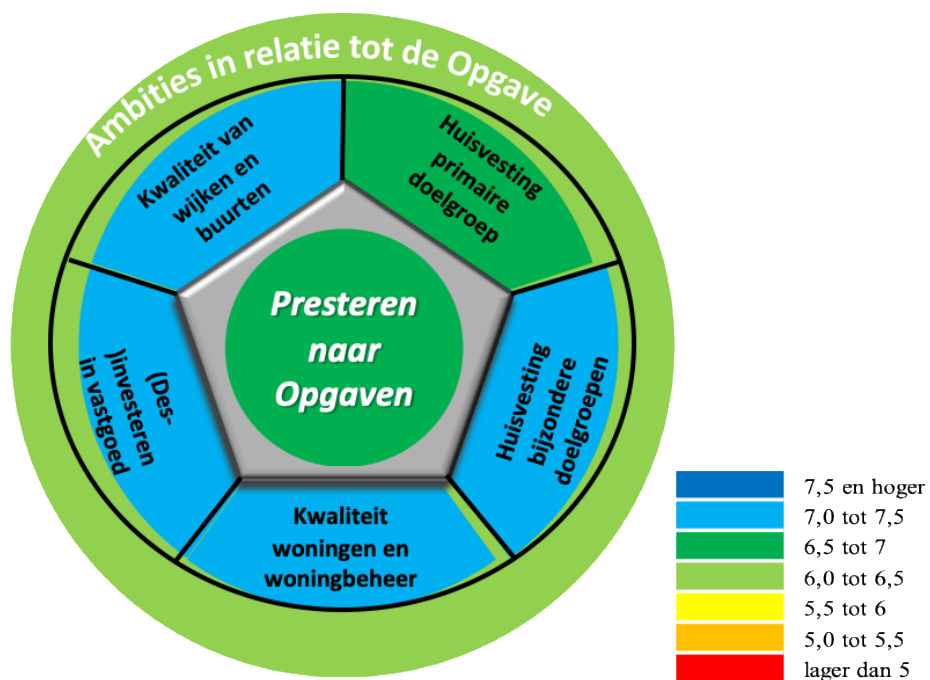
1.5 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een gemiddelde van 6,4.

In onderstaande tabel en taartdiagram staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren naar Opgaven weergegeven.

Tabel: Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	6,5	7,0	7,0	7,0	7,0		6,9	75%	6,7
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									



2 Presteren volgens Belanghebbenden

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

2.1 Belanghebbenden

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- Gemeente Westland;
- Vertegenwoordiging van de huurders, Klankbordgroep complex 413 en Heulse Aanpak;
- Sociale Verhuurders Haaglanden;
- Vehoec Aannemers;
- Zorg- en welzijnsinstelling Philadelphia;
- Collega-corporatie Wonen Midden Delfland.

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

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

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

2.2 Presteren volgens belanghebbende

HUISVESTING VAN DE PRIMAIRE DOELGROEP

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,5.

De huurders zijn duidelijk. Er zijn onvoldoende sociale huurwoningen beschikbaar. De corporatie zorgt onvoldoende genoeg betaalbare woningen voor haar primaire doelgroep.

In de toekomst zal door de bevolkingsopbouw in het Westland meer woningen voor eenpersoonshuishoudens nodig zijn en die ook levensbestendig dienen te zijn. Wonen Wateringen zou daarop meer op moeten inspelen. Bekend is, volgens de huurders, dat er veel eenpersoons- huishoudens in eengezinswoningen verblijven. Verder worden 55+-woningen niet altijd door deze doelgroep bewoond.

Bij doorstroming willen oudere bewoners wel kleiner en goedkoper gaan wonen, maar bij een verhuizing is de huurprijs van de nieuwe woningen fors duurder.

Daarnaast zijn er verhuiskosten, die voor ouderen een flinke kostenpost vormen. Ook het in de oude staat terugbrengen van een huurwoning is een drempel om te verhuizen. Tevens menen de huurders dat ouderen uit koopwoningen in sociale huurwoningen terecht komen. Steeds meer mensen doen een beroep op de sociale huursector en komt van doorstroming van ouderen en alleenstaanden uit een sociale huurwoning naar een kleinere woning niets terecht.

Verder constateren de huurders dat de laatste jaren er een recessie is geweest met vrijwel geen inflatie en de lonen niet omhoog zijn gegaan en de pensioenen bij verschillende mensen zelfs zijn gekort. Toch zijn de huren bij Wonen Wateringen omhoog zijn gegaan. Hierdoor worden de sociale huurwoningen steeds minder betaalbaar voor de bewoners. Door de inkomensafhankelijke huurverhoging zijn de huren van werkende mensen zelfs extra verhoogd. Als deze mensen in een veranderde situatie belanden door ontslag, scheiding of pensionering blijven ze met een te hoge huurschuld achter.

De gemeente is van mening dat Wonen Wateringen in totaal voldoende betaalbare woningen heeft, maar dat er is wel een verschil tussen de kernen Wateringen en Kwintsheul. In Wateringen (de grootste kern van de twee) is de betaalbare voorraad minder dan 70%. Het doorstroombeleid van Wonen Wateringen is nog nieuw, dus de effectiviteit daarvan moet nog voor de gemeente duidelijk worden. Qua doorstroming hecht de gemeente aan effectief beleid van Wonen Wateringen ten aanzien van de doorstroming van de scheefwoners.

Starters ondervinden grote problemen bij het vinden van woonruimte; zij worden 'gedwongen' om huisvesting elders – vaak Den Haag – te zoeken.

HUISVESTING VAN BIJZONDERE DOELGROEPEN

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,3.

Wonen Wateringen heeft onvoldoende woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte, zo vinden de huurders. Op het gebied van levensloopbestendige woningen heeft Wonen Wateringen onvoldoende gepresteerd. Aan deze woningen zal volgens de huurders altijd een tekort zijn. In de levensloopbestendige woningen moeten de badkamers voldoende groot zijn om met een rolstoel te kunnen manoeuvreren en de woningen moeten drempelvrij zijn.

Wonen Wateringen heeft ook onvoldoende woningen beschikbaar voor huishoudens, die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen. Op dit onderdeel scoort Wonen Wateringen volgens de huurders een onvoldoende.

De gemeente heeft over het algemeen nog te weinig informatie om op dit prestatieveld een duidelijk oordeel te kunnen geven. Dit is gelegen in het feit dat de corporatie niet kan aangeven hoe groot haar huidige levensloopgeschikte woningvoorraad is en wat concreet op dat vlak de komende jaren bij woningrenovatie wordt gedaan. De gemeente steekt de hand ook in eigen boezem, omdat de opgave ten aanzien van bijzondere doelgroepen ook vanuit de gemeente nog niet concreet genoeg is bepaald. De gemeente kan hier dus niet effectief sturen.

De zorginstelling is content met Wonen Wateringen. De corporatie heeft voor de zorginstelling op veel locaties huisvesting voor de bijzondere doelgroep gerealiseerd.

KWALITEIT VAN WONINGEN EN WONINGBEHEER

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,8.

Het woningbezit van Stichting Wonen Wateringen is naar het oordeel van alle belanghebbenden van voldoende kwaliteit. De prijs- kwaliteitverhouding van de woningen is goed op orde. De conditie en de onderhoudstoestand van de woningen mogen volgens de huurders wel beter zijn.

Wonen Wateringen levert een voldoende gedifferentieerd woningaanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. Alleen de gemeente zet bij de beoordeling wel een kanttekening. In zijn algemeenheid ziet de gemeente een toenemende vraag naar kleinere, betaalbare woningen en woningvraag in het kader van 'wonen en zorg'. Dit vraagt dus van de gemeente over het algemeen om meer differentiatie in het huidige woningaanbod.

Op de vraag 'Hoe waardeert u de kwaliteit van de dienstverlening van Wonen Wateringen?' worden door de belanghebbenden evenveel zevens als achten uitgedeeld.

Wonen Wateringen maakt werk van de beperking van energieverbruik van haar woningbezit. De huurders laten weten, dat de duurzaamheidsopgave nog verder moet worden gestimuleerd. Er ligt nu een voorstel om de duurzaamheidsmaatregelen in de servicekosten te verwerken. Bijvoorbeeld het aanbrengen van zonnepanelen dat enerzijds een huurverhoging van € 30 vereist , maar anderzijds een besparing op de maandelijkse energierekening van € 40 goedkoper. Dit wordt dus een win/win-situatie voor de bewoner en voor Wonen Wateringen. Die huurverhoging is een vast bedrag en loopt niet mee bij de jaarlijkse verhoging.

Qua duurzaamheid kent Wonen Wateringen een herijkt duurzaamheidsbeleid. Omdat dit van recente datum is kan de gemeente niet bepalen of dit beleid - of feitelijk de uitvoering - voldoet aan de gemeentelijke woonvisie en het landelijk duurzaamheidsbeleid.

(DES-)INVESTEREN IN VASTGOED

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,4.

De huurders en de gemeente vinden dat er meer nieuwbouwwoningen door Wonen Wateringen hadden moeten worden gebouwd. Ook het vervangen van verouderde woningen door sloop en vervangende nieuwbouw had beter gekund. Wonen Wateringen verbetert wel bestaande woningen door renovatie of groot onderhoud, maar de prestaties liggen volgens belanghebbenden onder de norm.

Door het woningtekort moeten er geen huurwoningen worden verkocht. Voorts vinden de huurders dat de gevolgen van het jarenlange regeringsbeleid van bevordering eigen woningbezit nu zichtbaar worden. Er is te weinig aandacht geweest voor nieuwe (sociale) woningbouwprojecten, waardoor er nu ook te weinig sociale huurwoningen zijn gebouwd. Het woningbezit bestaat uit voornamelijk eengezinswoningen. Er zijn geen kleine woningen voor ouderen, gescheiden mensen en kleine gezinnen. Vergrijzing, gezinsverdunning en het langer thuis blijven wonen vormen risico's voor de woningportefeuille van Wonen Wateringen.

Nieuwbouwmogelijkheden zijn een aandachtspunt voor de corporatie, maar ook voor de gemeente. Het gebrek hieraan heeft als oorzaak dat de gemeentelijke grondprijzen hoog zijn en beperkt aanwezige bouwlocaties aanwezig zijn. Qua vernieuwbouw/ renovatie is niet altijd concreet welke prestaties Wonen Wateringen volgens de prestatieafspraken in een bepaalde periode levert. Vaak duurt het soms nog een tijd voordat renovatieprojecten tot uitvoering komen, zodat een aantal jaren achter elkaar in het kader van prestatieafspraken dezelfde projecten worden gemeld als onderhoudsproject. Verder is volgens de gemeente het verkoopbeleid op zich bescheiden, maar zorgt op korte termijn wel voor een afname van de sociale huurvoorraad van Wonen Wateringen.

KWALITEIT VAN WIJKEN EN BUURTEN

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

De corporatie draagt in voldoende mate zorg voor een leefbare woonomgeving, zo vinden alle belanghebbenden. Aan wijk- en buurtbeheer wordt door Wonen Wateringen voldoende aandacht gegeven. Ook voldoende bijdrage levert Wonen Wateringen aan de sociale samenhang van een buurt. Daar plaatsen de huurders wel een kanttekening bij. Door instroom van statushouders en arbeidsmigranten worden de buurten er vaak niet gezelliger op. Het cultuurverschil tussen de verschillende groepen is vaak te groot. Hoe groter het cultuurverschil hoe moeilijker de socialisatie verloopt.

Door Wonen Wateringen worden initiatieven genomen om leefbaarheidsagenda's op te stellen en uit te voeren over thema's als wonen, zorg en welzijn.

De gemeente is van oordeel dat Wonen Wateringen nog onvoldoende huurdersparticipatie stimuleert middels een formele huurdersvereniging, terwijl dit volgens de Woningwet wel van belang is. Het positionpaper van Wonen Wateringen meldt wel dat dit wel voor het jaar 2018 nog op de planning staat.

DE RELATIE EN COMMUNICATIE MET DE CORPORATIE

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 7,2.

Hier volgen enkele steekwoorden, waarmee Wonen Wateringen wordt getypeerd:

- Betrokken, lokaal, dorps, kleinschalig en toegankelijk
- Dichtbij en betrouwbaar
- Professioneel, eenvoudig benaderbaar en een goede serviceverlening.
- Bereikbaarheid, laagdrempeligheid, staan altijd open voor het gesprek
- Kleinschalig, en een goed contact
- Dicht bij de klant, korte lijnen, vooruitstrevend

De gemeente meent dat Wonen Wateringen een goede lokale binding heeft en betrokkenheid bij de huurders van de kernen Wateringen en Kwintsheul. De focus is - ook van oudsher - duidelijk volkshuisvestelijk, dus Wonen Wateringen is altijd gericht geweest op haar kerntaak als corporatie.

Alle belanghebbenden zijn positief over de relatie en communicatie met Wonen Wateringen. De uitgedragen visie, strategie en het beleid van Wonen Wateringen zijn duidelijk. Er wordt door de corporatie op een effectieve wijze gecommuniceerd. Gemaakte afspraken worden door Wonen Wateringen nagekomen of zij legt uit waarom daarvan moet worden afgeweken. Wonen Wateringen is goed benaderbaar en reageert adequaat op gestelde vragen.

Er is de laatste tijd veel veranderd bij Wonen Wateringen onder de laatste twee (interim) bestuurders. De trefwoorden zijn: transparant, open, dichtbij de omgeving waar Wonen Wateringen werkt en samenwerkend. Onder de nieuwe leiding probeert Wonen Wateringen een grote stap vooruit te maken met de professionalisering van de organisatie en de transparantie te bevorderen. Het vertrouwen in Wonen Wateringen is goed. Door de bestuurderswisselingen is het soms nog even zoeken en wennen aan de veranderende organisatie maar bij belanghebbenden is er alle vertrouwen om op dezelfde prettige manier te kunnen blijven samenwerken.

De huurders vinden dat Wonen Wateringen in communicatie gemakkelijk benaderbaar is voor alle doelgroepen. Wonen Wateringen is volgens hen een heel prettige en duidelijke corporatie om mee om te gaan. De informatievoorziening aan de bewoners zou evenwel beter en frequenter kunnen zijn.

DE INVLOED OP HET BELEID

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met een gemiddelde van 6,9.

In zijn algemeenheid zijn de belanghebbenden in meer of mindere mate tevreden over de invloed op het beleid. De huurders geven het gemiddeld cijfer van en 7, de gemeente een 6,6 en de overige belanghebbenden een 7,2. Huurders en de gemeente willen beide meer en direct bij de beleidsvorming worden betrokken.

Het maken van prestatieafspraken met de gemeente is moeizaam, zo vinden de huurders. Dit probleem ligt niet zozeer bij Wonen Wateringen, maar aan de gemeente vanwege een gebrek aan visie op het toekomstig volkshuisvestelijk woningbeleid.

De huurders zouden frequenter, eenmaal per kwartaal, informatie willen krijgen over de maatschappelijke prestatie van de corporatie. Huurders voelen zich vaak niet gehoord, maar dat kan als oorzaak hebben dat er geen officiële huurdersvertegenwoordiging bestaat.

In het algemeen wordt de gemeente pas geïnformeerd als bepaald beleid van Wonen Wateringen gereed is, waardoor het vastgestelde beleid meer 'ter kennisname' is. Wonen Wateringen betreft de gemeente minder bij beleidsvorming en er wordt geen dialoog gevoerd over de uitvoering van het beleid. Beleid maken zou volgens de wens van de gemeente meer via een samenwerkingsproces tot stand kunnen komen. Verder mist de corporatie in het belanghebbendenbeleid nog een formele huurdersvereniging.

2.3 Verbeterpunten volgens Belanghebbenden

VERBETERPUNTEN VOLGENS DE HUURDERS

- Betrek bewoners bij beleid.
- Bewonersparticipatie bij bijv. Renovatiewerkzaamheden.
- De informatievoorziening naar de bewoners zou beter en frequenter kunnen. Meer aandacht geven aan huidige bewoners van het Westland en starters, in plaats van huisvesten asielzoekers.
- Verpaupering en achteruitgang van sociale huurwoningen/wijken tegengaan.
- De bewoners meer verantwoordelijkheid geven voor hun woning, door zelf kwalitatief goed het onderhoud te laten verrichten. Dit zou kunnen door een bedrag in de servicekosten op te nemen, die de bewoner bij het verlaten van de

woning in terug krijgt als de woning nog in een goede staat is. Bij een woning die niet in goede staat wordt opgeleverd wordt dit bedrag niet uitbetaald en door Wonen Wateringen worden gebruikt om de woning weer op te knappen.

- De afspraken met de gemeente en bewoners van koopwoningen over de infrastructurele voorzieningen zoals afvoer en riolering moet beter worden geregeld.
- Wonen Wateringen kan zich zeker verbeteren door zelf meer in de wijk rond te kijken. Om snel te constateren of het netjes blijft, vooral sommige voortuinen waarin de vuilcontainers staan.

VERBETERPUNTEN GEMEENTE

- Zoeken naar mogelijkheden vanwege de kwetsbaarheid van 'kleine' corporatie te zijn, samenwerkingsmogelijkheden blijven verkennen met andere corporaties.
- De bewonersparticipatie verder professionaliseren door een "formele" huurdersvereniging op te zetten.
- Aandacht voor de lokale binding van Westlandse huurders, dus dat de groeiambities van Wonen Wateringen geen afkalving van haar huidige voorraad in Wateringen en Kwintsheul betekent.
- Niet alleen voldoende betaalbare huur in totaal, maar ook op kernniveau van Wateringen en Kwintsheul garanderen.
- Professionalisering inspraak van huurders.
- Gemeente meer betrekken bij totstandkoming bij haar beleid op onder meer het vlak van onderhoud, duurzaamheid, levensloopgeschiktheid en doorstroming.
- Voldoen aan taakstelling huisvesting statushouders.
- Qua beleid kan het soms wat meer proactief i.p.v. reactief, zoals bijvoorbeeld bij het herijkte duurzaamheidsbeleid.

VERBETERPUNTEN VOLGENS OVERIGE BELANGHEBBENDEN

- De schaalgrootte van Wonen Wateringen maakt kwetsbaar; aan de andere kant is dat ook juist de grote kracht van Wonen Wateringen. Op de een of andere manier proberen dit vast te houden!
- De kerntaak blijven bewaken, er is behoefte aan sociale huur in Wateringen en daarvoor is ook een doelgroep. Betrokken blijven bij de omgeving en focus op maatwerk in dienstverlening. Samenwerken met anderen waar dat vanwege het delen van kennis en efficiency nodig is.
- Expertise/kennis binnen de corporatie.
- Op dit moment rust in de organisatie krijgen vanwege bestuurswisselingen.
- Blijf bij de klant en het dorp.
- Ga zo door met het planmatig onderhoud; hou de gang erin.
- Behoud de sociale functie binnen de gemeenschap.
- Weer investeren in nieuwbouw.
- De bewoners van Wateringen en Kwintsheul betrekken bij projecten.
- Meer aandacht voor positieve PR.

“ALS U VOOR ÉÉN JAAR OP DE POSITIE VAN DE DIRECTEUR-BESTUURDER ZOU ZITTEN, WAT ZOU U IN IEDER GEVAL DOEN, DAN WEL OPPAKKEN?”

Gemeente

- Instellen van een huurdersvereniging.
- Beleid via een meer “open planproces”.
- Voorraadontwikkeling huidig bezit specifiek monitoreren en informatie hierover delen.
- Mogelijkheid verkennen voor strategische bouwlocaties.

Huurders

- Met andere woningcorporaties proberen de verhuurdersheffing af te schaffen.
- Niet verschuilen achter regels, die door de overheid worden opgelegd.
- Zoveel mogelijk eigen beleid voeren, gebaseerd op de primaire doelstelling van een woningcorporatie.
- Vergroten van het woningbestand.
- Zoveel mogelijk de woningen energieneutraal maken.
- Meer controle op het onderhoudspartijen en partijen die uitvoering geven aan renovatiewerkzaamheden.
- Proberen de afstand tussen huurders en Wonen Wateringen nog verder te verkleinen.
- Kijken naar mogelijkheden om te voldoen aan individuele woonwensen en/of woningaanpassingen zelf via een lening aan huurder.
- Maar contractmogelijkheid tuinonderhoud.
- Vooral richting gemeente, zijn zoveel plekken vanwege de wortels van bomen waar het gevaarlijk is om te lopen. Naar bewoners wordt niet geluisterd, misschien dan een directeur of bestuurder.

Overige belanghebbenden

- Realiseren plan dr. Schaepmanstraat voor Philadelphia.
- Inzetten op betaalbare huisvesting.
- Huisvesting blijven realiseren voor jongeren/starters.
- Blijven inzetten op kwetsbare doelgroepen.
- Samenwerking opzoeken met andere corporaties voor de complexe vraagstukken die op de corporatie afkomen. Delen van (beleids-)specialisten.

“WAT MOET WONEN WATERINGEN MINIMAAL BORGEN/ BEHOUDEN EN TOT WELKE VERBETERING MOET EEN DERGELIJK PROCES LEIDEN”?

Gemeente

- Dat de huidige voorraad voldoet aan gemeentelijke woonvisie -“ijzeren voorraad” betaalbare huurwoningen en voldoende betaalbaar aanbod bij mutatie (tot aftoppingsgrenzen).

- Groeistrategie moet niet ten koste gaan van de huidige voorraad.

Huurders

- Minimaal moet de mondelinge bereikbaarheid worden geborgd.
- Minimaal moet de directe serviceverlening worden behouden.
- Dit proces moet niet leiden tot extra algemene kosten van de organisatie.
- Het personeel kan/moet efficiënter worden ingezet en geen extra mensen erbij zoals is gebeurd met de fusie van de gemeente Westland.
- Zeker zorgen dat wij op deze prachtige wijk zuinig moeten zijn.

Overige belanghebbenden

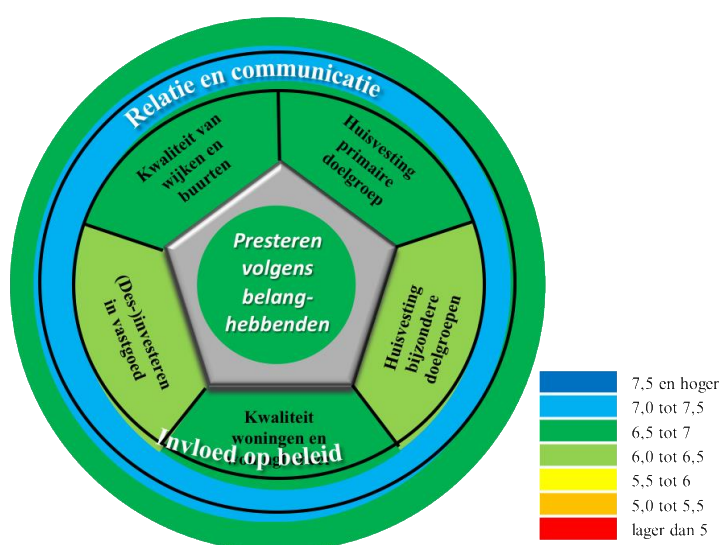
- Dat er maatwerk voor de huurder en sommige specifieke situaties in Wateringen mogelijk blijft. Maar ik zou zoeken naar een samenwerkingsverband met andere kleine corporaties om staffuncties of meer gespecialiseerde functies te delen. De kracht van klein en samen groter ontwikkelen.
- Borgen; Woningen op 'peil' blijven (van deze tijd).
- Een goede MJOB. Maar ook nieuwbouw.

2.4 Totaalscore Presteren volgens Belanghebbenden

In onderstaande tabel en taartdiagram staan de scores van de verschillende onderdelen van Presteren volgens Belanghebbenden weergegeven.

Tabel: Presteren volgens Belanghebbenden

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



3 Presteren naar Vermogen

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

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

3.1 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Zo introduceerde Waarborgfonds Sociale Woningbouw een nieuwe beoordelingssystematiek met betrekking tot de (financiële) continuïteit van corporaties (business and financial risks) en werden de toezicht eisen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, later Autoriteit Wonen aangescherpt. Met de invoering van de Woningwet 2015 en het besluit toegelaten instellingen werden onder andere marktwaardering en scheiding/splitsing DAEB en niet-DAEB geïntroduceerd. Tenslotte kende de visitatieperiode een intensieve regeldruk (wet- en regelgeving) en werden extra heffingen ingesteld, onder andere de verhuurdersheffing.

Op bestuurlijk niveau hebben zich in de visitatieperiode bij Wonen Wateringen een aantal bestuurswisselingen voorgedaan, die vooral invloed hebben gehad op de ontwikkeling van de vermogenspositie en de bedrijfslasten. In de eerste periode - met name 2014 - is er financieel gestuurd om aan de eisen van het door de Aw opgelegde verbeterplan te voldoen. De 2e helft 2016/midden 2017 kenmerken zich door een ambitieuze nieuwe bestuurder die na een jaar vertrok. Na zijn vertrek is het jaar 2017 door de raad van commissarissen gebruikt om nader onderzoek te doen of samenwerking met een andere corporatie mogelijk/wenselijk is en zijn een aantal sleutelfiguren, waaronder de huidige directeur-bestuurder op interim-basis benoemd. Dit alles heeft een impact op de financiële ontwikkeling van de corporatie gehad.

Wonen Wateringen is gedurende de visitatieperiode lid geworden van Aedes.

3.2 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Wonen Wateringen haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Wonen Wateringen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie gedurende de visitatieperiode steeds voldaan heeft aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen.

Ratio's ¹	2015	2016	2017
Solvabiliteit bedrijfswaarde (norm > 20%)	40%	43%	43%
Solvabiliteit marktwaarde	61.7	66.9	65.9
Interest Coverage Ratio (norm WSW > 1.4)	2.1	2.3	2.5
Debt Service Capacity Ratio (norm WSW > 1.0)	1.1	1.2	1.3
Loan-to-Value (norm WSW < 75%)	60.0	56.0	60.1

In bovenstaande tabel is weergegeven hoe Wonen Wateringen scoort op de verschillende financiële ratio's. De visitatiecommissie constateert dat Wonen Wateringen gedurende de visitatieperiode voldoet aan de verschillende financiële normen van de externe toezichtinstantie.

De beoordeling van de financiële continuïteit is gebaseerd op management-documenten, gesprekken met bestuur en Raad van Commissarissen. Gedurende de visitatieperiode kende Wonen Wateringen twee meerjarenbeleidsplannen. In 2014 presenteerde Wonen Wateringen het 'Visiedocument', waarin wordt aangegeven dat de corporatie streeft naar een balans tussen financieel en maatschappelijk rendement. Wonen Wateringen heeft in augustus 2017 haar ambities en strategie opnieuw geformuleerd in het Ondernemingsplan 2017-2021 en herijkt in 2018.

De strategie van Wonen Wateringen is om op eigen kracht en waar wenselijk in samenwerking met collega-corporaties met de maatschappelijke en economische ontwikkelingen om te gaan. De eerder ingezette route naar een fusie met nabijgelegen corporaties heeft vooralsnog geen doorgang gekregen. De financiële strategie, die Wonen Wateringen kiest, is om te sturen op kasstromen, rendementen en vermogen. Om financieel gezond te blijven hanteert Wonen Wateringen het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan haar gestelde normen, die ten minste gelijk dienen te zijn met de kengetallen van WSW en de Aw. Wonen Wateringen haalt in de visitatieperiode deze normen.

Het CFV heeft in 2013 een aantal interventies opgelegd met als doel de draagkracht van het vermogen te herstellen. In een brief van 23 oktober 2014 beoordeelt CFV de genomen maatregelen als voldoende en beëindigt de interventie. Gedurende de visitatieperiode heeft Wonen Wateringen binnen de toegestane richtlijnen van CFV en de Aw gewerkt, waarbij de commissie constateert dat met name het scheiding- en splitsingsvoorstel de nodige discussie met de Aw heeft opgeleverd rondom de (omvangrijke) wens van Wonen Wateringen om ook de middengroepen in het Westland te kunnen blijven bedienen. In 2017 heeft Wonen Wateringen haar oorspronkelijke scheidingsvoorstel ingrijpend bijgesteld en het aandeel DAEB woningen bij aanvang beduidend vergroot.

Gedurende de gehele visitatieperiode is Wonen Wateringen ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages

¹ De financiële ratio's over het jaar 2014 zijn niet beschikbaar. Bron gegevens: Wonen Wateringen

bevestigd. WSW heeft wel aangegeven het investeringsprogramma van Wonen Wateringen in relatie tot haar omvang en financiële positie omvangrijk te vinden. In 2017 is de investeringsambitie naar beneden bijgesteld. Zowel WSW als de Aw dringen aan op een visitatie voor Wonen Wateringen.

Om de financiële continuïteit te meten en te monitoren gebruikt Wonen Wateringen instrumenten, zoals de jaarrekening, de meerjarenbegroting, de begroting en de managementrapportages (vastgelegd in voorjaars- en najaarsberichten), waarin ook een liquiditeitsprognose is opgenomen. Gedurende de visitatieperiode is Wonen Wateringen, met name door ziekte op de financiële afdeling, er niet in geslaagd tijdig de verantwoordingsdocumenten op te leveren en heeft men in 2017 uitstel gevraagd voor de indiening van de jaarstukken over 2016.

De financiële uitgangspunten zijn vastgelegd in diverse statuten, waaronder een 'treasurystatuut' en een 'investeringsstatuut'. In het treasurystatuut 2016 wordt vastgelegd binnen welke grenzen het treasury-beleid, en het financiering-, en beleggingsbeleid wordt uitgevoerd. Op projectniveau beoordeelt Wonen Wateringen of voldaan is aan het 'investeringsinstituut 2016 (met aanvulling in 2018)' waarbij met name wordt gekeken naar de rendementseisen van een investering. De commissie stelt vast dat inmiddels wordt gestuurd op strategisch portefeuille beleid, vermogenspositie en scenario analyses binnen de (financiële) kaders, maar dat een duidelijke eigen visie op financiering, die regelmatig wordt geactualiseerd en doorgerekend, nog verder kan worden ontwikkeld.

De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Er wordt ruimschoots aan de eisen van de toezichthouders voldaan. De commissie constateert ook dat de grote investeringsambities inmiddels zijn getemperd en meer in lijn zijn met de financiële en organisatorische spankracht van de corporatie. Financiële sturing en verslaglegging kwetsbaar op het gebied van de personele bezetting zijn gebleken en versterking is wenselijk.

3.3 Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Wonen Wateringen een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Wonen Wateringen voldoet niet aan het ijkpunt van het cijfer 6, omdat (enkele van) de kengetallen van Wonen Wateringen onder de kengetallen van vergelijkbare corporaties liggen. Afhankelijk van de vergelijkingsmaatstaf scoort Wonen Wateringen op de meeste onderdelen onder het niveau van de referentie.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Netto bedrijfslasten €/VHE²	€966	€1.287	€1.206	Nb.
Referentiegroep sector	€1.329	€1.195	€1.278	€1.232
Beheerlasten (gem. afgelopen 5 jaar)³	Nb.	Nb.	Nb.	€1.578
Referentiegroep sector	Nb.	Nb.	Nb.	€1.154
Bedrijfslasten €/VHE uit benchmark⁴	Nb.	Nb.	Nb.	C
Referentiegroep 1.000-2.500 VHE corporaties	A	A	B	B
VHE / FTE⁵	117	118	106	109
Referentiegroep sector	109	112	Nb.	Nb
Personeelslasten / VHE⁶	€609	€638	€602	€727
Referentiegroep sector	€450	€432	Nb	Nb.
VHE⁷	2.030	2.018	1.988	2.030

In bovenstaande tabel is weergegeven hoe Wonen Wateringen scoort op de verschillende kengetallen.

De netto bedrijfslasten €/VHE betreffen de bedrijfslasten, inclusief de niet-beïnvloedbare bedrijfslasten. Hier scoort Wonen Wateringen net boven of onder het sectorniveau. De tweede rij 'beheerlasten' betreft de meest recente brief (mei 2018) van de Aw, waarin deze getallen worden gehanteerd. De Aw maakt ook een opmerking in haar brief dat Wonen Wateringen een verklaring heeft gegeven voor de hoge beheerlasten en dat Wonen Wateringen ernaar moet streven haar bedrijfslasten in lijn te brengen met het sector gemiddelde (mei 2018).

De derde rij levert de bedrijfslasten uit de AEDES benchmark. Wonen Wateringen heeft geen relevante benchmark gegevens aangeleverd over de visitatieperiode. Een voorlopige eigen schatting van de corporaties is dat zij naar verwachting hier een 'C' scoort.

De vierde rij en de vijfde rij zijn gebaseerd op data die zijn aangeleverd door de corporatie, waarbij de vergelijking met de benchmark niet volledig te maken is in verband met de toewijzing van verschillende kosten.

2 Bron: Toezichtbrieven Aw

3 Bron: Toezichtbrieven Aw

4 Bron: Benchmark AEDES; Bron: letter aanduiding C is Wonen Wateringen

5 Bron: Wonen Wateringen

6 Bron: Wonen Wateringen

7 Bron: Wonen Wateringen

De commissie constateert dat Wonen Wateringen haar volkshuisvestelijke prestatie realiseert in een kleine en daarmee kwetsbare organisatie. Gedurende de visitatieperiode moet onderscheid worden gemaakt tussen de jaren 2014-2016 en het jaar 2017. In de jaren 2014-2016 heeft Wonen Wateringen voor wat betreft de netto bedrijfslasten naar het zich laat aanzien een ontwikkeling gekend die in lijn is met of licht onder de referentiegroep.

In de periode eind 2016-2017 zijn met de komst van een nieuwe bestuurder een aantal projecten opgestart, waardoor de kosten fors zijn toegenomen, maar is ook voor het completeren van de jaarrekening en het scheidings-/ splitsingsvoorstel veel gebruik gemaakt van externe inhuur. Na het vertrek van de bestuurder in 2017 heeft Wonen Wateringen de keuze gemaakt om een samenwerking c.q. fusie met nabijgelegen corporaties na te streven en zijn op een aantal sleutelposities interim medewerkers ingezet (voorsortierend op deze samenwerking/fusie). Dit heeft een weerslag op alle efficiency-kengetallen en in het bijzonder op de personeelslasten.

De personeelslasten vertonen verder een hoger niveau dan de referentiecorporaties. Er wordt gebruik gemaakt van externe ondersteuning met weliswaar geringere werkuren voor een aantal (primaire) financiële taken, maar ook bijvoorbeeld voor het scheiding / splitsingsvoorstel. De verhuurbare eenheden zijn gedurende de visitatie periode ongeveer gelijk gebleven.

De huur (DAEB) is gemiddeld 73,9% van de maximaal toegestane huur. Het huurbeleid van Wonen Wateringen heeft als basis dat een gemiddelde streefhuur wordt gehanteerd van 75%, met inachtneming van de verhouding 70% tot de aftoppingsgrens en 30 % tot de sociale huurgrens (de sociale huurvoorraad bestaat voor 70% uit woningen die toegankelijk zijn voor mensen met huurtoeslag). De huurverhoging is gerelateerd aan de inflatie van het voorafgaande jaar. Periodiek verhoogt Wonen Wateringen derhalve de huur van de woningen gematigd op basis van inflatie.

De commissie constateert dat Wonen Wateringen niet aan de minimale eisen voldoet. Het beeld dat oprijst, is een corporatie die met de komst en het kort daaropvolgende vertrek van de nieuwe bestuurder veel extra kosten heeft gemaakt, waardoor zij in de laatste jaar van de visitatieperiode duidelijk onder het sectorgemiddelde scoort. De commissie constateert ook dat Wonen Wateringen niet aan de AEDS benchmark rapporteert wat maakt dat 'achteraf' reconstrueren van vergelijkbare cijfers niet goed mogelijk is.

3.4 Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Wonen Wateringen voldoet aan het ijkpunt van een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de visiedocumenten, jaarverslagen, ondernemingsplannen en de management

rapportages. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een pluspunt dient te worden toegekend vanwege:

Wonen Wateringen heeft gedurende de visitatieperiode sterk ingezet op het leveren van maatschappelijke prestaties. Deze komen naar voor in het investeringsprogramma en scheidings-/splitsingsvoorstel gericht op het bedienen van de doelgroep. De vermogensinzet is gebaseerd op het maximaal benutten van de financiële capaciteit en zijn gebaseerd een actueel strategisch voorraadbeleid, investerings- en verkoopprogramma.

Gedurende de visitatieperiode zijn de ambitieuze investeringsdoelstellingen ten aanzien van de nieuwbouw en bediening van de middengroepen bijgesteld naar een meer 'haalbaar' niveau. Deze sluiten nu aan bij de verschillende vermogensinzet doelstellingen, zoals een nieuwbouw programma van 300 woningen (was meer dan 800 woningen in het begin van de visitatieperiode) en de overname van Vestia bezit in het Westland. De commissie constateert dat er in de 2e helft van de visitatieperiode er een heldere visie en vertaling in het eigen beleid is geweest om de maatschappelijke doelstellingen te realiseren.

Wonen Wateringen heeft ook op het terrein van de duurzaamheid in de afgelopen periode stappen gezet. Op basis van recente inzichten, voldoet Wonen Wateringen nu al bijna aan gemiddeld label B en zal dit op basis van de huidige verduurzamingsplannen ruimschoots worden gerealiseerd in 2021.

Ten aanzien van de inzet van vermogen en het doen van onderliggende investeringen, kiest Wonen Wateringen een risicomijdende aanpak. Rondom investeringen is een strakke, transparante interne beheersing gezet. Zeker omdat Wonen Wateringen investeringsplannen voorts taakstellend laat uitvoeren geeft de corporatie er blijk van verantwoord en gecontroleerd te kunnen omgaan met haar vermogen.

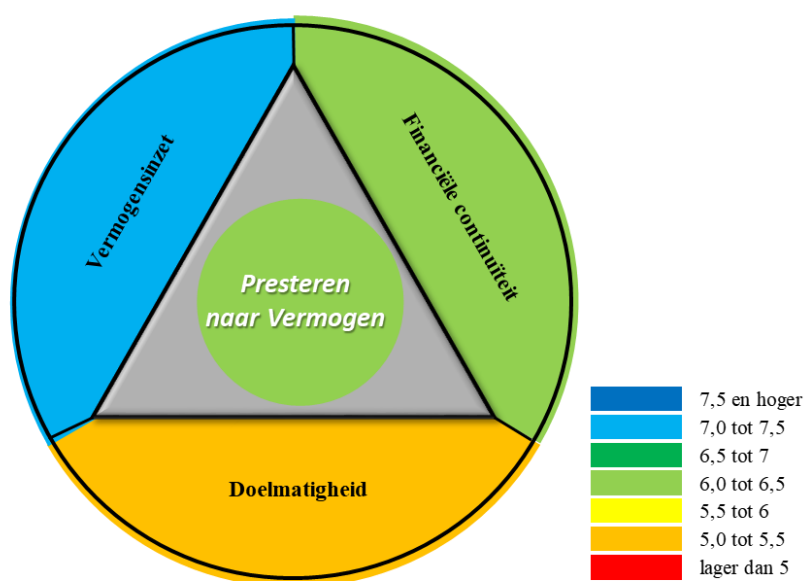
De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met het bestuur en de raad van commissarissen kunnen vaststellen dat Wonen Wateringen een duidelijke en passende visie heeft over de inzet van haar maatschappelijk vermogen, dit vermogen voor ook voor maatschappelijke prestaties doelmatig inzet en hierover ook voldoende verantwoordt. Daarnaast zoekt de corporatie naar mogelijkheden om onder meer door huurverhogingen, verkoop van woningen, alsmede de verlaging van de bedrijfslasten haar vermogensinzet te optimaliseren.

3.5 Totaalscore Presteren naar Vermogen

De totaalscore voor het presteren naar vermogen is als volgt:

Tabel: Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	6,0	30%	1,8
Doelmatigheid	5,0	30%	1,5
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			6,1



4 Governance

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

Begin 2018 heeft bij Wonen Wateringen een governance-inspectie plaatsgevonden door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en concludeert dat de corporatie op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van 'good governance' op de onderzochte en besproken onderwerpen. De resultaten van het onderzoek met de daaruit voortvloeiende opmerkingen en aanbevelingen, zullen waar nodig in dit hoofdstuk worden aangehaald.

4.1 Besturing

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

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

4.1.1 Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7,0

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

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

VISIE

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

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

Het feit dat Wonen Wateringen tot het inzicht is gekomen haar visie op de woningontwikkelingsmarkt versneld aan te passen en een nieuwe visie daarop heeft ontwikkeld. Wonen Wateringen heeft op een goede en transparante wijze haar visie periodiek aangepast en in voldoende mate geactualiseerd op basis van relevante markt- en maatschappelijke ontwikkelingen en adequaat verankerd in haar organisatie.

In de periode 2014-2017 zijn twee plannen van kracht geweest.

In 2014 verscheen het ondernemingsplan Visiedocument Betrokken. Betrouwbaar. Vernieuwend.

“Wonen Wateringen is een maatschappelijke onderneming die mensen goed wil laten wonen, met name degenen die door hun inkomen, gezondheid of maatschappelijke positie onvoldoende in staat zijn zichzelf te redden op de woningmarkt. Deze missie geeft uitdrukking aan de identiteit die Wonen Wateringen nastreeft. Een identiteit die wordt gedragen door drie kernwaarden: betrokken, betrouwbaar en vernieuwend. Deze waarden zijn bepalend voor het handelen van Wonen Wateringen”.

De missie en visie vormen voor Wonen Wateringen de uitdaging het strategisch beleid en de activiteiten te richten op een vijftal doelen:

- een moderne en slagvaardige organisatie gestalte geven;
- stevig financieel fundament realiseren;
- de communicatie met huidige en toekomstige bewoners optimaliseren;
- strategisch voorraadbeleid (verder)ontwikkelen;
- samenwerking met andere partijen opzetten en intensiveren.

Het ondernemingsplan dat Wonen Wateringen in augustus 2017 en vervolgens weer is herijkt in april 2018 heeft vastgesteld gaat uit van drie speerpunten van beleid:

- Voldoende betaalbare woningen in het Westland, de voorraad sociale woningen waar mogelijk uitbreiden en ook een beperkt aanbod voor middengroepen behouden.
- Tevreden huurders, die ons herkennen als een corporatie die dichtbij staat, dorps wonen realiseert.
- Dorps Wonen in geheel Westland.

De kernwaarden hierbij zijn Menselijk maat, Ondernemend, Nuchter en Sociaal (afgekort MONS). Dit is leidraad voor het handelen van de corporatie, zowel intern als extern; en is afgeleid van Dorps Wonen.

In de ondernemingsplannen beschrijft het bestuur haar visie op de ontwikkelingen en opgaven waar zij in de komende jaren voor komt te staan. De raad van commissarissen heeft de ondernemingsplannen goedgekeurd en deelt de visie van het bestuur. De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat het beleid en strategie voldoende zijn verankerd in de organisatie en dat een en ander feitelijk adequaat wordt uitgevoerd.

VERTALING DOELEN

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7,0.

In visitatiemethodiek voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. Wonen Wateringen voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent een pluspunt toe vanwege:

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

De doelstellingen uit de thema's van de ondernemingsplannen zijn duidelijk beschreven. De doelen uit de meerjarenplannen zijn voldoende SMART vertaald naar jaarplannen en in de (meerjaren-)begroting financieel verwerkt. Hierin worden de verschillende activiteiten in de tijd uitgezet.

De in de jaarplannen opgenomen operationele doelen dekken in voldoende mate de activiteiten van Wonen Wateringen. De corporatie werkt niet met kwartaal- of tertiaalrapportages. Gerapporteerd wordt met een *Voorjaarsbericht* en een *Najaarsbericht*. Deze berichten zijn bestemd voor de raad van commissarissen, alsmede voor de externe toezichthouders van Wonen Wateringen. De rapportages hebben tot doel op beknopte wijze een beeld te presenteren van de belangrijkste ontwikkelingen binnen Wonen Wateringen en de bijzonderheden daarin te signaleren.

Tijdens de visitatie-interviews is duidelijk geworden, dat de PDCA-cyclus naar behoren werkt en de opgaven die voortvloeien uit jaarplannen, woonvisie en de prestatieafspraken goed te monitoren zijn.

4.1.2 Check

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

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

Het in onderlinge samenhang goed, inzichtelijk en controleerbaar kunnen volgen van financiële en volkshuisvestelijke prestaties, een en ander gebaseerd op een adequaat werkend rapportage- en monitoringssysteem.

In het *Voorjaarsbericht* en het *Najaarsbericht*, het jaarplan en het jaarverslag verantwoordt de corporatie zich ten aanzien van de doelstellingen van de beleidsthema's uit het ondernemingsplan. Per maand wordt de voortgang van het jaarplan besproken. Aan het einde van elk kwartaal wordt de stand opnieuw bepaald en wordt tevens de prioritering voor het volgende kwartaal vastgelegd. Op deze manier houdt de corporatie de vinger aan de pols voor wat betreft interne en externe ontwikkelingen. Deze kunnen aanleiding geven om de prioriteiten binnen het jaarplan opnieuw vast te stellen. Het jaarplan geeft houvast en richting.

Het Strategisch Voorraadbeleid stelt gedurende de visitatieperiode: de vastgoedstrategie is bepaald, de wensportefeuille is helder en er is een (financieel haalbare) transitieopgave opgesteld inclusief de investeringen voor de komende 10 tot 15 jaar. Het strategisch voorraadbeleid is dynamisch en wordt met enige regelmaat geactualiseerd. Ook zijn er kadernotities opgesteld voor het huurbeleid, verkoopbeleid, onderhoud- en duurzaamheidsbeleid van Wonen Wateringen.

Er wordt regelmatig geëvalueerd of de prestaties nog op koers liggen en waar nodig wordt bijgestuurd. De rapportages maken gebruik van een 'stoplichtmodel', het dashboard. De visitatiecommissie heeft aan de hand van de het *Voorjaarsbericht* en het *Najaarsbericht* vastgesteld dat de monitoring op relevante onderwerpen plaatsvindt en ook voldoende diepgang heeft. Zo worden naast financiële onderwerpen, ook volkshuisvestelijke onderwerpen gerapporteerd. Bij afwijkingen ten opzichte van de geplande prestaties of begroting wordt een toelichting opgenomen in de rapportage. In het jaarverslag wordt verantwoording afgelegd over de realisatie van de verschillende prestaties.

4.1.3 Act

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

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

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de corporatie op een actieve wijze bijstuurt om haar (aangepaste) doelen alsnog te realiseren, dan wel haar doelen te herformuleren aan de hand van actuele ontwikkelingen.

De corporatie heeft tijd en energie gestoken in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. De ondernemingsplannen van Wonen Wateringen wordt door middel van jaarplannen geactualiseerd naar aanleiding van actuele ontwikkelingen. Hierdoor kan de corporatie tijdig haar doelen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Aan de hand van de jaarplannen en de *Voorjaars- en Najaarsberichten* heeft de visitatiecommissie vastgesteld dat doelen tijdig bijgesteld worden.

De commissie is van mening dat Wonen Wateringen haar vastgoedactiviteiten waaronder nieuwbouw, renovatie en onderhoud ruim voldoende monitort, aanstuurt en waar nodig aanpast.

Wonen Wateringen heeft in de visitatieperiode het project 'risicomanagement' opgezet. Met een breed team zijn risico's van Wonen Wateringen geïnventariseerd en is een plan opgesteld en uitgevoerd om risicomanagement te implementeren en te adresseren aan teamleiding en raad van commissarissen. Resumerend kan gesteld worden dat Wonen Wateringen zich bewust is van de vele interne en externe risico's en dat er vele maatregelen getroffen zijn om mogelijke risico's te vermijden, dan wel te beheersen. Dit is een continu proces en leidt dus voortdurend tot aanscherping en bijstelling. In de visitatieperiode heeft dit geleid tot het

alomvattende "Risicomanagement", met een totaaloverzicht van de geïnterpreteerde risico's.

De commissie is van mening dat "Act" bij Wonen Wateringen in het teken staat van het doorvoeren van veranderingen, mede gelet op de bestuursmutaties, om haar (aangepaste) doelen alsnog te realiseren, dan wel haar doelen herformuleren aan de hand van actuele ontwikkelingen.

4.2 Intern toezicht

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

4.2.1 Het functioneren van de raad van toezicht

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

De commissie waardeert 'Het functioneren van de raad van commissarissen met het cijfer 5,7.

SAMENSTELLING VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6,0.

Wonen Wateringen heeft statutair een vijfhoofdige raad van commissarissen. Deze heeft als taak toezicht te houden op het bestuur en de algemene bedrijfsvoering van de corporatie en de met haar verbonden ondernemingen. Ook geeft de raad het bestuur gevraagd en ongevraagd advies. Voor deelname aan de raad van commissarissen worden bewust leden gezocht die passen in het gezochte profiel en aandachtsgebieden, alsmede een aanvulling zijn op de overige leden als ook de bestuurder.

Binnen de Raad zijn de volgende aandachtsgebieden gesteld:

Omschrijving	Kernwoord
Openbaar bestuur (Governance en relevant overheidsbeleid)	Bestuurlijk
Bedrijfseconomisch, financiële, fiscaal en informatisering	Financieel
Volkshuisvestelijk, sociaal maatschappelijk en woningmarktontwikkeling	Volkshuisvesting
Juridisch procedureel bestuurlijk	Juridisch
Techniek, vastgoed en projectontwikkeling	Vastgoed
Organisatieontwikkeling (personeel)	Organisatie

De algemene indruk van de Aw over de raad is dat zij in staat is adequaat toezicht te houden. In het gesprek met de visitatiecommissie is de raad als lerend, kritisch en transparant overgekomen. De samenstelling is gevarieerd en er is deskundigheid op de diverse aandachtsgebieden. Dit zijn de aandachtsgebieden uit het profiel, die uiteindelijk ook belegd zijn in de raad.

De bestuursfunctie is vanaf het laatste kwartaal 2017 op interim-basis ingevuld. De organisatie heeft door de bestuurswisselingen behoefte aan bestuurlijke continuïteit en duidelijkheid. De organisatie is zich bewust van de nodige doorontwikkeling op het gebied van vastgoed en bedrijfsvoering. Het profiel van de huidige directeur-bestuurder ad interim sluit daar goed op aan.

In overeenstemming met de statuten worden leden van de raad benoemd voor een periode van maximaal 4 jaar. Herbenoeming is eenmaal mogelijk voor een termijn van vier jaar. De maximale zittingsduur voor een commissaris is hiermee, conform de governancecode, acht jaar. De corporatie kent een document Rollen en profielen Raad van Commissarissen. Wonen Wateringen heeft momenteel geen huurdersorganisatie en er is momenteel dan ook geen sprake van commissarissen, die op voordracht van de huurdersorganisatie zijn benoemd.

In 2016 is besloten om een Auditcommissie en Commissie Projectontwikkeling in te stellen. De commissie heeft vastgesteld dat er geen reglementen voor deze commissies zijn ingesteld.

De leden van de raad van commissarissen zijn lid van de Vereniging Toezichthouders van Woningcorporaties (VTW). Naast de normale ledenvergaderingen is een aantal studiebijeenkomsten door leden van de Raad van Commissarissen bijgewoond. Daarnaast vond in 2017 een themabijeenkomst plaats voor de raden van commissarissen van de een collega-corporatie en Wonen Wateringen over Positionering van en samenwerking tussen kleine corporaties. Voorts zijn themabijeenkomsten besteed aan het ondernemingsplan van Wonen Wateringen, het scheidingsvoorstel DAEB Niet-DAEB, en over de toekomst van Wonen Wateringen in relatie tot de schaalgrootte.

ROLOPVATTING TOEZICHTHOUDER, WERKGEVER EN KLANKBORD

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6,0.

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

Om de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de raad van commissarissen zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur laten informeren inzake de (financiële) resultaten in relatie tot de beoogde doelen, relevante externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van belanghebbenden. De raad was van mening dat zij graag risicogericht haar toezichthouderrol wilde oppakken. In de eerste twee jaar van de visitatieperiode werden de agenda gestuurd door de directeur-bestuurder. Met de opvolgende bestuurder heeft de raad de aandacht meer verlegd naar risicomanagement.

De huidige interim-bestuurder is volgens de Aw en ook de visitatiecommissie te kort in functie om een goed beeld te krijgen van de relatie tussen de bestuurder en de

raad van commissarissen. De indruk is dat er sprake is van een open sfeer en wederzijds vertrouwen tussen de bestuurder en de raad. Zowel het huidige bestuur als de raad geven aan dat sprake is van een prima werkrelatie.

Aan de hand van de discussies rond de investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid laat de raad zien dat het laatste jaar een strategische discussie met de bestuurder is gevoerd over de opgave en risico's op langere termijn voor Wonen Wateringen. Ook is de indruk van de visitatiecommissie en van Aw, dat de raad voldoende in staat is om in te grijpen, wanneer dat nodig mocht zijn.

In de rol van werkgever wordt jaarlijks het functioneren van de bestuurder beoordeeld. In 2016 is een nieuwe bestuurder voor de periode van vier jaar benoemd. In de loop van 2017 heeft de corporatie afscheid moeten nemen van de een jaar daarvoor benoemde bestuurder als gevolg van zijn persoonlijke omstandigheden. De discontinuïteit op bestuurlijk niveau is primair de verantwoordelijkheid van de raad. Uit de inspectie van Aw komt ook volgens de commissie naar voren dat de raad van commissarissen deze verantwoordelijkheid serieus neemt en in het geval van de bestuursvacature ook adequaat heeft opgepakt. Dit blijkt onder meer uit de proactieve en meewerkende houding die de raad heeft getoond bij het vertrek van de bestuurder.

ZELFREFLECTIE

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5,0.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. De corporatie voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

Bij de inrichting van de Governancestructuur is voor Wonen Wateringen de Governancecode Woningcorporaties en de Woningwet het uitgangspunt. In de jaren 2015 en 2017 zijn door de raad zelfevaluaties uitgevoerd.

In het jaar 2015 waren de onderwerpen Evaluatie raad van commissarissen met genoemde verbeteringen, vacatures commissarissen, het voorzitterschap binnen de raad, eisen met betrekking tot lid van VTW en de vacature nieuwe directeur-bestuurder. De commissie heeft kunnen vaststellen in de zelfevaluatie 2017 dat de raad een actieve houding ten opzichte van de zelfreflectie heeft laten zien ten aanzien van het aantoonbaar doorvoeren van verbeteringen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de raad van commissarissen van Wonen Wateringen slechts twee zelfevaluaties heeft uitgevoerd in de visitatieperiode. Er is geen externe onafhankelijke deskundige bij deze zelfreflecties betrokken. Dit betekent dat dit onderdeel met een onvoldoende wordt gewaardeerd.

4.2.2 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 5,0.

De raad heeft zich regelmatig naar eigen zeggen door het bestuur laten informeren over de achtergronden en doelstellingen van het te voeren beleid en de behaalde resultaten. De raad houdt toezicht op de strategische beslissingen van Wonen Wateringen. Hierbij zijn risicomanagement, liquiditeiten en financiële parameters belangrijke punten van aandacht. De commissie heeft uit de visitatiegesprekken en uit de overlegde documenten kunnen constateren dat de corporatie gedurende een

groot deel van de visitatieperiode geen helder om- en beschreven en actief toetsingskader hanteert. Pas in de loop van het laatste visitatiejaar heeft het risicomanagement schriftelijk vorm gekregen, nadat WSW daarover enkele malen de aandacht heeft gevraagd.

4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6,0.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. De corporatie voldoet aan het ijkpunt van een 6. De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen.

De corporatie leeft de bepalingen van de Governancecode woningcorporaties na, met uitzondering van de hierboven beschreven zelfreflectie. Bij wijziging van de Code neemt de corporatie actie en voert de wijzigingen door. De code is voor Wonen Wateringen leidend geweest voor de inrichting van het ondernemingsbestuur.

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

Begin 2018 heeft een Governance-inspectie door de Autoriteit Woningcorporaties plaatsgevonden met een positieve beoordeling.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 6,0.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met het cijfer 6,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. De corporatie heeft geen officiële huurdersvertegenwoordiging.

In 2016 zijn huurdersbijeenkomsten georganiseerd ter voorbereiding op een nieuw ondernemingsplan. De corporatie gaat er van uit dat zij in 2018 komt tot de oprichting van een centrale huurdersvereniging. Wonen Wateringen heeft in 2016 een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd om input te verkrijgen voor het nieuwe ondernemingsplan.

Als er sprake is van intensieve onderhoudsprojecten, wordt een klankbordgroep van huurders ingericht. De gedachte is om vanaf de start van de voorbereiding van het groot onderhoud /renovatie om in samenspraak met de huurders te komen tot een breed gedragen planontwikkeling.

Wonen Wateringen telt twee bewonerscommissies. In enkele complexen heeft de corporatie bewoners met wie contact wordt onderhouden over eventuele bijzonderheden in en rond de betreffende de complexen huurwoningen.

Voorts worden gesprekken gevoerd met maatschappelijke instellingen, zoals met de Heulse Aanpak en het Islamitisch centrum. Ook met politieke partijen heeft de corporatie meermalen gesprekken gevoerd op tal van terreinen van de volkshuisvesting.

De relatie met de gemeente Westland is zowel op bestuurlijk- als ambtelijk niveau geïntensiveerd. De corporatie heeft functioneel contacten met diverse zorgorganisaties en organisaties op het gebied van welzijn en (geestelijke) gezondheidszorg. Concrete projecten zijn ontwikkeld met Philadelphia. De samenwerking met andere corporaties vindt primair plaats in het regionale samenwerkingsverband Sociale Verhuurders Haaglanden. Verder vinden besprekingen plaats met qua grootte vergelijkbare corporaties over directe samenwerking.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met het cijfer 6,0.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet aan het ijkpunt.

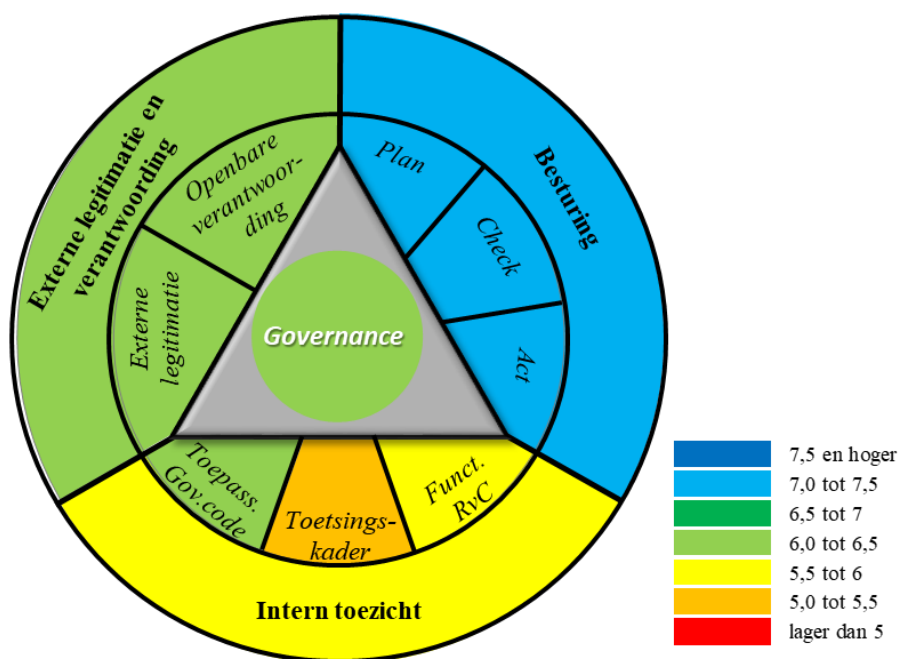
Wonen Wateringen legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het ondernemingsplan en het jaarverslag op de website. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd en worden gemaakte keuzes toegelicht in het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

Wonen Wateringen is open in haar communicatie, goed benaderbaar voor haar huurders, en legt ruim voldoende verantwoording over haar prestaties af. Op de website staat ook een verkort jaarverslag (infographic). De huurders en andere belanghebbenden worden geïnformeerd met nieuwsbrieven over allerlei onderwerpen. Er wordt periodiek ook een informatief magazine uitgegeven.

4.4 Totaalscore voor Governance

Op basis van het beschrevene in de voorgaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7,7.

Meetpunt		Beoordeling cijfer	Gemid- deld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer	
Besturing						
Plan		7,0	7,0	33%	2,33	
Check		7,0				
Act		7,0				
Intern toezicht						
Functioneren RvC	Samenstelling RvC	6,0	5,7	5,7	33%	1,90
	Rolopvatting Toezicht, klankbord etc	6,0				
	Zelfreflectie	5,0				
Toetsingskader		5,0	5,7	5,7	33%	1,90
Toepassing Governancecode		6,0				
Externe legitimering en verantwoording						
Externe legitimatie		6,0	6,0	33%	2,00	
Openbare verantwoording		6,0				
Governance						6,2



Deel 3 Bijlagen



Bijlage 1: Gerealiseerde prestaties

1. Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Cijfer																																																		
Woningtoewijzing en doorstroming		6																																																		
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen wijst minimaal 95% van de leegkomende woningen passend toe. Bij het vrijkomen en opnieuw verhuren van zelfstandige sociale huurwoningen wordt minimaal 70% betaalbaar (€ 592,55 / € 635,05 prijspeil 2016) gehouden en minimaal 85% van de vrijkomende woningen blijft sociaal. <i>Europese richtlijn:</i> Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens (2014: € 34.678). Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten. Vanaf 1 januari 2016 dient minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben.	In 2017 is 98% van de woningen tot de aftoppingsgrenzen passend toegewezen. Dit is 3% boven de minimale prestatie-eis. Bij het vrijkomen en opnieuw verhuren van zelfstandige sociale huurwoningen is in 2017 64 % betaalbaar (€ 592,55 / € 635,05 prijspeil 2016) gehouden en 73% van de vrijkomende woningen blijft sociaal. Dit is 3% boven de minimale prestatie-eis. Toewijzing <table><tr><th>Prijssegment</th><th colspan="4">Toewijzing</th></tr><tr><th></th><th>2014</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>90 eu vereiste</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>98,0%</td></tr><tr><td>95% passende toewijzing</td><td></td><td>69,9%</td><td>98,1%</td><td>95,6%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> De toewijzingsregel om met tenminste 90 resp 80% van de vrijgekomen woningen tot de maximale inkomensgrens te verhuren wordt met 100 vs 98% ruim behaald. Wat betreft de eis dat minimaal 95% van de woningen die zijn verhuurd aan huishoudens met recht op huurtoeslag, een huurprijs tot maximaal de aftoppingsgrens voor huurtoeslag te hebben wordt in 2016 met 98,1% en in 2017 met 95,6% voldaan. Percentage doorstromers en starters <table><tr><th>Prijssegment</th><th colspan="4">Toewijzing</th></tr><tr><th></th><th>2014</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th></tr><tr><td>Doorstromer</td><td>13,0%</td><td>26,2%</td><td>23,1%</td><td>16,9%</td></tr><tr><td>Strater</td><td>12,3%</td><td>12,5%</td><td>13,9%</td><td>12,9%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Prijssegment	Toewijzing					2014	2015	2016	2017	90 eu vereiste	100%	100%	100%	98,0%	95% passende toewijzing		69,9%	98,1%	95,6%						Prijssegment	Toewijzing					2014	2015	2016	2017	Doorstromer	13,0%	26,2%	23,1%	16,9%	Strater	12,3%	12,5%	13,9%	12,9%						7
Prijssegment	Toewijzing																																																			
	2014	2015	2016	2017																																																
90 eu vereiste	100%	100%	100%	98,0%																																																
95% passende toewijzing		69,9%	98,1%	95,6%																																																
Prijssegment	Toewijzing																																																			
	2014	2015	2016	2017																																																
Doorstromer	13,0%	26,2%	23,1%	16,9%																																																
Strater	12,3%	12,5%	13,9%	12,9%																																																

<i>Regionale prestatieafspraken 2015-2018:</i> Zorg dragen voor voldoende beschikbaar aanbod, waardoor woningzoekenden zich binnen redelijke tijd kunnen huisvesten in een passende woning. Referentie hiervoor is de te ontwikkelen wachtlijstenmonitor, die de positie/wachttijden van de verschillende groepen woningzoekenden op de lokale en regionale woningmarkt bewaakt waarbij uitgangspunt is dat wachttijden niet te veel onderling mogen verschillen of mogen oplopen; Wonen Wateringen zet in op bevordering doorstroming van senioren uit eengezinswoningen. Inzet is jaarlijks 3-5 extra doorstromingen door inzet van de seniorenmakelaar. Daarnaast inventariseert Wonen Wateringen vanaf 1-1-2017 de in dit kader gecreëerde verhuisketens en monitoren zij de effecten <i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> De slaagkans minimaal gelijk moet zijn aan 2016 Wonen Wateringen scheefhuurders stimuleert te verhuizen naar vrije sector huur door mensen die een sociale huurwoning achterlaten of uit het Westland komen voorrang te verlenen (bij verhuizen naar woningbezit Wonen Wateringen) Wonen Wateringen zet in op maximaal gebruik van mogelijkheden lokaal maatwerk. Wonen Wateringen realiseert (afhankelijk aanbod COA) binnen bestaand bezit jaarlijks (naar rato) de taakstelling statushouders (vanuit Wonen Wateringen bij voorkeur de huisvesting van gezinnen).	Gemiddeld aantal reacties op advertenties				5	
	<i>Prijssegment</i>	<i>Gemiddeld aantal reacties op advertenties</i>				
		<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>		<i>2017</i>
	Goedkoop	184	227	191		98
	Betaalbaar	197	226	278		214
	Duur	136	105	95		129
	Vrije sector	5	17	10		35
	Mediane wachtduur (zuivere inschrijfduur) in maanden					
	<i>Prijssegment</i>	<i>Mediane wachtduur</i>				
		<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>		<i>2017</i>
	Minima	53 mnd	50 mnd	54 mnd		33 mnd
	Overig HT doelgroep	40 mnd	45 mnd			56 mnd
	Lage midden inkomens	44 mnd	41 mnd	60 mnd		
	Hogere inkomens	110 mnd	9 mnd			
	Om scheefhuurders te stimuleren om te verhuizen worden de vrije sector woningen geadverteerd met lokaal maatwerk als voorrang. Bij direct te huur is dit niet mogelijk (eventueel handmatig). Wonen Wateringen heeft in 2017 24% verhuurd met gebruik making van lokaal maatwerk.					
	Ter bevordering van de doorstroming van senioren uit eengezinswoningen is een seniorenmakelaar vanuit SVH in gesprek gegaan met huurders in complex Berestein. Hierdoor zijn geen extra verhuizingen gerealiseerd. In 2018 wordt seniorendoorstroombesleid opgesteld en geïmplementeerd.					
	Slaagkans naar inkomen					
	<i>Prijssegment</i>	<i>Slaagkans</i>				
		<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>		<i>2017</i>
	Minima	12,3%	15,0%	16,2%		13,8%
	Overig HT-doelgroep	13,0%	10,1%	6,7%		11,3%
	Lage midden-inkomens	13,7%	20,4%	16,2%		5,9%
	Hogere inkomens	15,3%	-	-		-
	In 2017 zijn er 21 statushouders gehuisvest. Taakstelling tot 31-12-2017: 44 personen.					

Betaalbaarheid		7																																																																
<i>Regionale prestatieafspraken 2015-2018:</i> Afgesproken is dat corporaites minimaal 70% van de zelfstandige sociale huurwoningen 'betaalbaar' houden. Corporaties houden bij vrijkomen minimaal 85% van de zelfstandige sociale huurwoningen ` sociaal'. <i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Minimaal 67,5% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen heeft een huur tot de aftoppingsgrenzen (tot € 635,05, prijspeil 2017) Het nieuwbouwprogramma draagt bij aan behoud van betaalbare voorraad. In totaal blijft ruim 90% (ultimo 2025) van de woningvoorraad sociaal (huurprijs tot € 710,68) Voor jongeren tot 23 jaar is afgesproken dat in een aangewezen voorraad de huur niet wordt geharmoniseerd als deze lager/ gelijk € 414,02 is (kwaliteitsgrens, prijspeil 2017). Het aandeel vrije sector woningen in de totale woningvoorraad zal maximaal 10% gaan bedragen. Dit betekent dat minimaal 90% van de woningvoorraad van Wonen Wateringen sociaal zal zijn.	<table><tr><td colspan="5">Toewijzing</td></tr><tr><td>Prijssegment</td><td colspan="4">Toewijzing</td></tr><tr><td></td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr><tr><td>Betaalbare toewijzing 70%</td><td>77,8%</td><td>60,3%</td><td>78,1%</td><td>90,2%</td></tr><tr><td>Sociale toewijzing 85%</td><td>100%</td><td>90,1%</td><td>90,1%</td><td>79,7%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Vrijgekomen verhuurde woningen <table><tr><td>Prijssegment</td><td colspan="4">Vrijgekomen verhuurde woningen relatief</td></tr><tr><td></td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr><tr><td>< kwaliteits-kortings-grens</td><td>6%</td><td>3%</td><td>12%</td><td>17%</td></tr><tr><td>onder aftoppings-grenzen</td><td>50%</td><td>47%</td><td>54%</td><td>52%</td></tr><tr><td>onder vrije sector grens</td><td>40%</td><td>40%</td><td>23%</td><td>11%</td></tr><tr><td>vrije sector</td><td>4%</td><td>10%</td><td>10%</td><td>20%</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Van de vrijgekomen woning is het aandeel sociaal in 2017 – 69%. In 2017 heeft 71% van de woningvoorraad een huur tot de aftoppingsgrens. In de Bieb wordt een nieuwbouwproject gerealiseerd bestaande uit 21 appartementen betaalbaar en sociaal (DAEB). De oplevering is Q1 2018. De woningvoorraad sociaal bedraagt 90%. Dit is gelijk aan de prestatieafpraak. Voor jongeren tot 23 jaar is in 2017 afgesproken dat de huur niet wordt geharmoniseerd als deze lager/ gelijk is. Op dit moment is het aandeel vrije sector woningen 12% (Q3). We groeien op termijn 2022 naar 86% sociaal en 14% vrije sector (onderdeel in het scheidingsvoorstel).	Toewijzing					Prijssegment	Toewijzing					2014	2015	2016	2017	Betaalbare toewijzing 70%	77,8%	60,3%	78,1%	90,2%	Sociale toewijzing 85%	100%	90,1%	90,1%	79,7%						Prijssegment	Vrijgekomen verhuurde woningen relatief					2014	2015	2016	2017	< kwaliteits-kortings-grens	6%	3%	12%	17%	onder aftoppings-grenzen	50%	47%	54%	52%	onder vrije sector grens	40%	40%	23%	11%	vrije sector	4%	10%	10%	20%					
Toewijzing																																																																		
Prijssegment	Toewijzing																																																																	
	2014	2015	2016	2017																																																														
Betaalbare toewijzing 70%	77,8%	60,3%	78,1%	90,2%																																																														
Sociale toewijzing 85%	100%	90,1%	90,1%	79,7%																																																														
Prijssegment	Vrijgekomen verhuurde woningen relatief																																																																	
	2014	2015	2016	2017																																																														
< kwaliteits-kortings-grens	6%	3%	12%	17%																																																														
onder aftoppings-grenzen	50%	47%	54%	52%																																																														
onder vrije sector grens	40%	40%	23%	11%																																																														
vrije sector	4%	10%	10%	20%																																																														
Gemiddelde beoordeling		6,5																																																																

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<i>Regionale prestatieafspraken 2015-2018:</i> Door het scheiden van wonen en zorg en de extramuralisering ontstaan tussenvormen tussen het geheel zelfstandig wonen en intramuraal wonen in een instelling. Corporaties krijgen de ruimte voor experimenten met tussenvormen van wonen en zorg. Deze specifieke vormen van huisvesting worden op maat toegewezen aan woningzoekenden met een specifieke zorgvraag. Er wordt onderzocht welke toewijzingsvorm hiervoor het juiste model is. Corporaties gaan vooraf in overleg met de gemeente over mogelijke experimenten en verantwoorden de verhuringen achteraf.	In de afgelopen visitatieperiode (2014 t/m 2017) is samen met zorg- en welzijnspartijen als Careyn, Pieter van Foreest, Philadelphia en Vitis gewerkt aan woonvormen en dienstverlening die aansluit bij wat (kwetsbare) doelgroepen van de sector vragen. Ook met nieuwe stakeholders zoals Perspektief en Ipse De Bruggen wordt onderzocht waar zij elkaar kunnen versterken, zodat er wellicht ook met hen een aanbod kunnen doen voor meer kwetsbare mensen. Zo is Wonen Wateringen in 2017 betrokken geraakt bij de plannen van de Naaldhorst en De Ark. En zijn zij met Philadelphia in gesprek over het project De Zonneberg. Daarnaast is Wonen Wateringen als lokale corporatie gericht op Westland ook in gesprek met diverse ouderinitiatieven.	7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen bouwt voor bijzondere doelgroepen (inbreilocaties) en/ of past (geschikte) bestaande voorraad hiervoor aan. Wonen Wateringen heeft binnen de categorie "betaalbaar" de huurprijs van verschillende woningen extra afgetopt om voldoende woningen voor senioren beschikbaar te houden. Wonen Wateringen heeft aangepaste woningen gelabeld voor senioren/ specifieke doelgroepen. Wonen Wateringen draagt bij aan het op te stellen masterplan "Verantwoord Zelfstandig Wonen".	Wonen Wateringen bouwt voor bijzondere doelgroepen oa in Zonnehof : 32 appartementen voor kwetsbare mensen. Verwachte oplevering in 2020. Daarnaast in gesprek met ouderinitiatief van zorgbehoevende jongeren. De extra aftopping om voldoende woningen voor senioren beschikbaar te houden is onderdeel van het huidige huurbeleid van Wonen Wateringen. De aangepaste woningen voor senioren/ specifieke doelgroepen zijn gelabeld. Het masterplan "Verantwoord Zelfstandig Wonen" wordt opnieuw vastgesteld, heet nu Wel Thuis .	7

Inzet van WMO-middelen in nieuwbouw wordt nader door partijen verkend.	De inzet van WMO-middelen in nieuwbouw dient nog verkend te worden.	
<i>Regionale prestatieafspraken 2015-2018:</i> Corporaties zullen onder voorwaarden huurders huisvesten die alleen met begeleiding zelfstandig kunnen wonen.	Vanaf 2015 werkt Wonen Wateringen samen met Philadelphia aan een plan voor zelfstandig wonen van jonge mensen met een beperking op de locatie van de huidige Piux X school in Wateringen. In 2017 zijn we geconfronteerd met grote tegenvallers in bouwkosten. Reden om het project te optimaliseren. Dat proces moet in 2018 leiden tot verantwoorde afspraken met een aannemer en start bouw. Bij de ontwikkeling van het project gaan we uit van een type woning dat ook in de toekomst geschikt is én blijft voor verschillende doelgroepen.	7
Gemiddelde beoordeling		7

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningkwaliteit		7
<i>Jaarplan:</i> We gaan voor kwaliteit in alles wat we doen en verliezen niet ons sociale karakter uit het oog.	Wonen Wateringen is in 2017 begonnen met de herijking van haar onderhoudsbeleid. Doelstelling hiervan is enerzijds de aansluiting van onderhoud op de feitelijke conditie van de woningen. Dit objectiveert Wonen Wateringen door middel van de conditiescore. De conditiescores voor alle bouwdelen van het woningbezit zijn inmiddels bepaald.	
Kwaliteit dienstverlening		7
Ondernemingsplan 2014: Wonen Wateringen wil een klantgerichte houding hebben en inspelen op de wensen en behoeften van haar klanten.	Wonen Wateringen streeft er naar om elke dag haar bewoners en woningzoekenden op een goede manier van dienst te zijn. Veel gaat goed, maar er gaan ook eens zaken anders dan bedoeld of verwacht. Meestal lukt het om dan in goed overleg tot een goede oplossing te komen. Bewoners hebben dan de mogelijkheid om hun klacht neer te leggen bij de Geschillencommissie Zuid Holland. Voor geschillen over de woonruimteverdeling is Wonen Wateringen aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden. In de visitatieperiode is er alleen in 2015 een klacht bij de Geschillencommissie Zuid Holland en bij de Regionale Klachtencommissie	

	Woonruimteverdeling Haaglanden over Wonen Wateringen ingediend. Deze klacht is uiteindelijk als onterecht beoordeeld.	
Energie en duurzaamheid		7
<i>Landelijk Energieconvenant:</i> Gemiddeld label B 2020. <i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen faciliteert huurders die duurzaamheidsmaatregelen wil treffen aan de woning. Bij nieuwbouw onderzoekt Wonen Wateringen het inpassen van duurzame energieconcepten. Gemeente en Wonen Wateringen onderzoeken mogelijkheid aanpak "rood complex"("Rozemarijn") van Wonen Wateringen en meerwaarde van pilot middels een duurzaamheidsfonds voor dit specifieke complex. Wonen Wateringen en gemeente Westland stellen een gezamenlijk duurzaamheidsconvenant op.	In 2017 is een start gemaakt met het uitvoeren van onderhoud in combinatie met vergroten van de duurzaamheid. In de woningcomplexen 414 en 418 is grootonderhoud uitgevoerd en tevens de woningen geïsoleerd. De werkzaamheden zijn begin 2018 afgerond. Eind 2017 is een start gemaakt met de herijking van het duurzaamheidsbeleid. In de zomer 2018 wordt het nieuwe duurzaamheidsbeleid vastgesteld en zullen alle nieuwbouw- en groot onderhoudsprojecten op basis van dit nieuwe beleid worden gerealiseerd. Het onderzoek van Wonen Wateringen naar het inpassen van duurzame energieconcepten is niet van toepassing op dit moment. Het duurzaamheidsfonds voor de aanpak van "rood complex"("Rozemarijn") is niet opgestart. Het duurzaamheidsconvenant is in verkenning. Concept is in mei 2017 verstuurd naar gemeente. Wonen Wateringen is in afwachting van reactie gemeente.	
Gemiddelde beoordeling		7

4. (Des)investeringen in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Nieuwbouw		7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Gemeente Westland en Wonen Wateringen zetten zich beide maximaal in om betaalbare en beschikbare woningen in het	Om te komen tot voldoende betaalbare en beschikbare woningen heeft Wonen Wateringen diverse projecten voorgesteld. Lopende opties: Rijnvaart Naaldwijk en transformatiezone	

Westland te kunnen aanbieden. Wonen Wateringen is in Wateringen en Kwintsheul de eerste aangewezen partij voor de gemeente voor het realiseren en beheren van sociale woningbouw. Op het niveau van Westland als gemeente is Wonen Wateringen een van de 'preferred partners' voor realisatie en beheer van sociale woningbouw. De woningvoorraad Wonen Wateringen groeit met gemiddeld per saldo met minimaal 1% per jaar. Nieuwbouw wordt voornamelijk gerealiseerd in het DAEB-segment. Wonen Wateringen bouwt geen (sociale) koopwoningen tenzij de noodzaak is onderbouwd, het past binnen het SVB van Wonen Wateringen én de markt dit (getoetst) niet oppakt. Gemeente Westland en Wonen Wateringen bespreken met elkaar wat de vereisten zijn om te komen tot een dusdanige exploitatie in relatie tot de investeringskosten dat sprake kan zijn van voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid. Nieuwbouw voor senioren primair op inbreidingslocaties en/ of toegankelijkheid bestaande voorraad verbeteren t.b.v. senioren en zorgvragers.	Wateringen. Gemeentekantoor Wateringen is niet door gegaan. De gemeente geeft nog onvoldoende invulling aan de afspraak dat Wonen Wateringen en Kwintsheul de eerste aangewezen partij is voor de gemeente voor het realiseren en beheren van sociale woningbouw. Wonen Wateringen bespreekt dit regelmatig op bestuurlijk niveau. Wat betreft de groei van de woningvoorraad van Wonen Wateringen bedraagt in 2017 de groei 0%. In 2018 groeit Wonen Wateringen met 21 woningen, dit is iets meer dan 1%. Dit bouwproject is vertraagd en wordt in Q1 2018 opgeleverd, i.p.v. in 2017. Nieuwbouw wordt voornamelijk gerealiseerd in het DAEB-segment. Wonen Wateringen bouwt in 2017 21 appartementen (DAEB). Onderwerp van gesprek tijdens de overleggen tussen de Gemeente Westland en Wonen Wateringen zijn de vereisten om te komen tot een dusdanige exploitatie in relatie tot de investeringskosten dat sprake kan zijn van voldoende beschikbaarheid en betaalbaarheid. Wat betreft nieuwbouw voor senioren in Wonen Wateringen over een projectvoorstel voor de doorstroming in gesprek met de gemeente: Rijnvaart Naaldwijk 44 appartementen).	
Sloop, samenvoeging		-
Geen.	De sloopplannen zijn gekoppeld aan de nieuwbouw.	
Verbetering bestaand woningbezit		7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i>	In 2017 zijn complexen 414 en 418 gepland (80 woningen). 418 loopt uit in 2018.	

Wonen Wateringen verbetert jaarlijks gemiddeld 85-90 woningen. In de periode 2017-2019 wordt € 6 miljoen geïnvesteerd in de verbetering kwaliteit voorraad. Wonen Wateringen heeft een actief beleid op het vervangen van open verbrandingstoestellen. Investerings in duurzaamheid staan onder druk vanwege het 'passend toewijzen'. Vooralsnog geen grote investeringen in duurzaamheid.	De investering in de verbetering van de kwaliteit van de voorraad loopt volgens planning. Bij mutatie worden de openverbrandingstoestellen vervangen. Duurzaamheidsbeleid in hoofdlijnen opgesteld. Wonen Wateringen gaat meer inzetten op het vlak van duurzaamheid. In 2018 wordt nieuw beleid opgesteld.	
Maatschappelijk vastgoed		-
Geen.		
Verkoop		7
<i>Regionale prestatieafspraken 2015-2018:</i> Corporaties verkopen regionaal in de totale werkingsperiode van de regionale prestatieafspraken, maximaal 10.000 sociale huurwoningen aan zittende huurders of bij leegkomen. <i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen verkoopt geen sociale huurwoningen (huurprijs onder € 710,68, prijspeil 2017). Uitsluitend woningen met een huurprijs van € 710,68 of hoger komen voor verkoop in aanmerking. Dit draagt bij aan de doorstroming van scheefwoningers.	In 2017 zijn er 6 huurwoningen voor de vrije sector verkocht. In 2016 is er 1 woning onder de huurprijs 710,68 verkocht en 3 woningen met een hogere huur. In 2015 zijn 17 huurwoningen verkocht. 5 huurwoningen zijn verkocht aan de zittende huurders en binnen de vastgestelde verkoopvijver zijn 12 woningen vrijgekomen en op de 'vrije woningmarkt' verkocht. In 2014 zijn 25 huurwoningen verkocht. Binnen de vernieuwing van de Oranjewijk zijn 8 te slopen huurwoningen verkocht voor herontwikkeling; 9 huurwoningen zijn verkocht aan de zittende huurders en binnen de vastgestelde verkoopvijver zijn 8 woningen vrijgekomen en op de 'vrije woningmarkt' verkocht. Wat betreft de verkoop van woningen is inmiddels een nieuw scheidingsvoorstel opgesteld met een zeer beperkt verkoop programma van voorheen vrije sector woningen.	
Gemiddelde beoordeling		7

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Leefbaarheid		7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen draagt bij aan het versterken van en levendig houden van dorpskernen. Zij stelt in verschillende complexen ruimten beschikbaar die bijdragen aan ontmoeting en ontspanning bewoners/ buurtgenoten. Wonen Wateringen zet actief in op schoon-heel- en veilig in en rond haar complexen. Wonen Wateringen ondersteunt bewonersactiviteiten gericht op sociale cohesie of eigen werkzaamheid.	Het versterken van en levendig houden van dorpskernen loopt. Het schoon-heel- en veilig in en rond haar complexen loopt. Sociaal beheer n.a.v. meldingen: contact met huurders, fysiek rondes door de wijk lopen. Ter ondersteuning van bewonersactiviteiten verhuurt Wonen Wateringen ontmoetingsruimtes. Verder worden bewonersactiviteiten door Woningwet beperkt. Wonen Wateringen betreft bewoners actief bij het invullen van onze taken, zoals bijvoorbeeld bij groot onderhoud en als het gaat om leefbaarheid. Bewonersparticipatie is een essentieel onderdeel van haar bedrijfsvoering. Hierin speelt persoonlijk en individueel contact de belangrijkste rol, onder andere bij het voorbereiden van groot onderhoud. Wonen Wateringen investeert in de vorming van bewonerscommissies in complexen, om zo samen met bewoners te werken aan prettig wonen.	
Wijk- en buurtbeheer		7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen spreekt bewoners aan op ongewenst woongedrag en neemt waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen. Gemeente Westland en Wonen Wateringen zien (in buurten waar Wonen Wateringen bezit heeft) een gezamenlijke opgave in het buurtbeheer. Er worden nadere afspraken gemaakt hoe partijen hun werkzaamheden/ activiteiten op elkaar afstemmen en waar mogelijk samenwerken om te komen tot een integrale	Het aanspreken van bewoners op ongewenst woongedrag en waar nodig aanvullende maatregelen al dan niet in samenwerking met andere partijen wordt opgepakt met de samenwerkingspartijen. Jaarlijks worden kosten gemaakt (schoonmaakbedrijven, hoveniersbedrijf, onderhoudsaannemer) om de woonomgeving, inclusief de bij de gebouwen behorende gemeenschappelijke ruimten, op een aanvaardbaar niveau te houden. Bewoners worden persoonlijk of schriftelijk aangesproken op hun gedrag daar waar sprake is van vandalisme en vervuiling van de woonomgeving en gemeenschappelijke ruimten. Wonen Wateringen wil graag blijven investeren in de kwaliteit van de leefomgeving. Zij proberen zoveel mogelijk samen te werken met bewoners, bewonerscommissie(s), gemeente, politie, welzijnsorganisatie en Buurtpreventie om verloedering in wijken te voorkomen en de veiligheid te vergroten. Het gezamenlijke oppakken van buurtbeheer en afspraken hoe partijen hun werkzaamheden/ activiteiten op elkaar afstemmen en waar mogelijk	

aanpak en daarmee optimaal resultaat; samen met bewoners. Inzet MVO bij nieuwe initiatieven wordt verkend.	samenwerken om te komen tot een integrale aanpak en daarmee optimaal resultaat; samen met bewoners moet nog opgepakt worden. Het eerste contact is gelegd voor buurtschouwen. Voor de inzet van MVO bij nieuwe initiatieven vinden verkennende gesprekken plaats. Bij nieuwe inkoop worden mogelijkheden bekeken.	
Aanpak overlast		7
<i>Convenant Haaglanden 2017-2026:</i> Wonen Wateringen levert een bijdrage aan 'achter-de-voordeurprojecten'. <i>Regionale convenant Integrale Hennepaanpak:</i> Meldprocedure voor aanpak hennep.	Wat betreft de bijdrage aan 'achter-de-voordeurprojecten' wordt na signalering bemoeizorg ingeschakeld. Overlastgevallen worden doorgegeven aan Bureau Bemiddeling en Mediation. Dit bureau biedt aan beide huurders hulp in de vorm van neutrale conflictbemiddeling, met als insteek het conflict gezamenlijk door hen te laten oplossen. Telen van hennep in een huurwoning is verboden. Naast het verbod op de teelt van hennep, zoals vastgelegd in onze algemene huurvoorwaarden, hebben we hiervoor ook specifiek beleid ontwikkeld. Ook heeft Wonen Wateringen werkafspraken met de gemeente Westland inzake het Damocles-beleid van de gemeente.	
Gemiddelde beoordeling		7

Bijlage 2: Positionpaper

INLEIDING

Wonen Wateringen heeft aan Procorp gevraagd om de vierjaarlijkse visitatie uit te voeren. Dit betreft het tijdvak 2014 t/m 2017. Inmiddels zijn we in 2018. In dit positionpaper beschrijven wij de corporatie zoals wij die zelf zien, inclusief al bereikte resultaten en inclusief de onderwerpen waaraan we momenteel werken. Dit is de start van het visitatieproces. We hopen natuurlijk dat de vastgestelde resultaten aansluiten bij ons eigen beeld en ambitie voor onze organisatie en zijn nieuwsgierig naar de resultaten.

MAXIMAAL PRESTEREN IN EEN DORPSE OMGEVING

Het ondernemingsplan dat Wonen Wateringen in augustus 2017 (herijkt april 2018) heeft vastgesteld gaat uit van drie speerpunten van beleid:

- Voldoende betaalbare woningen in het Westland, de voorraad sociale woningen waar mogelijk uitbreiden en ook een beperkt aanbod voor middengroepen behouden
- Tevreden huurders, die ons herkennen als een corporatie die dichtbij staat, dorps wonen realiseert.
- Dorps Wonen in geheel Westland

Randvoorwaarde is een doelmatige organisatie die tegen beperkte beheerkosten goed werk levert.

De kernwaarden hierbij zijn Menselijk maat, Ondernemend, Nuchter en Sociaal (afgekort MONS). Dit is leidraad voor ons handelen, zowel intern als extern. En is afgeleid van Dorps Wonen.

Was voorheen Wateringen en Kwintsheul ons werkgebied, sinds de vaststelling van ons nieuwe ondernemingsplan beschouwen we de hele gemeente Westland als zodanig.

STRATEGISCH VOORRAADBELEID

Ons scheidingsvoorstel is gebaseerd op een verdeling waarbij we toegroeien in 2022 86% van onze woningen behoren tot de DAEB voorraad (sociale huur) en 14% tot de niet DAEB voorraad (vrije sector huur). Hierbij hebben we voor ogen dat onze sociale huurvoorraad voor 70% bestaat uit woningen die toegankelijk zijn voor mensen met Huurtoeslag. Die verhouding voeren we ook door bij nieuwbouw. Dit betekent dat we bij nieuwbouw kiezen voor relatief compacte woningen, primair bedoeld om een verhuisketen op gang te brengen. We bouwen uitsluitend DAEB woningen: appartementen, grondgebonden woningen met een slaapkamer op de begane grond voor oudere huishoudens en beknopte eengezinswoningen voor jonge gezinnen. Ons huurbeleid heeft als basis dat we een gemiddelde streefhuur kennen van 75%, met inachtneming van de genoemde verhouding 70% tot de aftoppingsgrens en 30 % tot de sociale huurgrens. Voor de bestaande voorraad hebben we beheerplannen opgesteld. Hierin staat het huurbeleid, het onderhoudsbeleid, aandachtspunten in beheer, doelgroep en andere bijzonderheden. We hebben vorig jaar ook een

wensportefeuille geformuleerd, die we nu herijken omdat het scheidingsvoorstel eind 2017 is aangepast.

Kleine kernen problematiek: omdat we ook woningbezit hebben in kleine kernen, te weten Kwintsheul, is speciale aandacht nodig voor de ontwikkeling van de bevolking aldaar. Door vergrijzing dreigt het draagvlak voor voorzieningen onder druk komen te staan. Hierop moeten we inspelen middels ons strategisch voorraadbeleid. Onlangs hebben we hier een complex jongerenwoningen opgeleverd, maar ook is het nodig om de instroom van jonge gezinnen te vergroten. Dit geldt straks ook in andere kernen waar we actief gaan worden.

INVESTERINGEN

We beschikken over een investeringsstatuut van 2016 met een aanvulling uit 2018. Hierin hebben we criteria voor investeringen geformuleerd. Er zijn formats voor beslisdocumenten per fase ontwikkeld. Een standaard programma van eisen is vastgesteld. Primair kiezen we voor een aanpak waarbij risico's worden vermeden. Dit doen we door als basis een turnkey c.q. build and design uitvraag te doen en hiervoor een partij te selecteren. Het plafondbedrag voor een woning is dan vooraf vastgesteld. We kiezen primair voor langduriger relaties met ontwikkelende bouwers maar zullen altijd meervoudig selecteren middels een transparant proces. Voor de aansturing van projecten maken we gebruik van een vaste projectontwikkelaar op basis van detachering. Hij is bekend met de organisatie en de stakeholders, maar is tegelijkertijd onderdeel van een grotere organisatie waar kennis aanwezig is die noodzakelijk is voor projecten (contracten, prijzen, etc.). Intern is geborgd dat de manager bedrijfsvoering in zijn hoedanigheid als controller altijd betrokken is bij de financiële paragraaf en deze toetst voordat beslissingen worden genomen.

OMVANG INVESTERINGEN: MAXIMAAL BENUTTEN FINANCIËLE CAPACITEIT

Het investeringsvolume van Wonen Wateringen voor de komende 5 jaar zou, indien we dit volledig besteden aan nieuwbouw of aankoop, circa 600 woningen bedragen. We hebben een nieuwbouwprogramma van bijna 300 woningen. Hoewel we voortdurend op zoek zijn naar kansen voor nieuwbouw, is de hoeveelheid locaties waar dit mogelijk is zeer beperkt. Daarnaast hebben we onze investeringsruimte gereserveerd voor overname van woningen van Vestia in het Westland. De planning van duurzaamheidsmaatregelen is hier deels al in verwerkt maar in 2018 zullen we opnieuw een integrale investeringsplanning maken. Lokaal en in regionaal verband zijn we voortdurend alert en voeren we discussie die moeten leiden tot afspraken over meer locaties voor het realiseren van sociale huurwoningen.

DUURZAAMHEID

Ons duurzaamheidsbeleid is bijna gereed. Contouren hiervan zijn: we kiezen primair voor maatregelen die de woning gereed maken voor gasloos verwarmen. Dus voor schilisolatie uitwendig of inwendig. De installaties vervangen we op een natuurlijk moment, gebruik makend van de ontwikkelingen in de techniek en prijs. Daarnaast zijn we in overleg om waar mogelijk gebruik te gaan maken van warmtenet. Nieuwbouw is per definitie gasloos en we zijn de eerste nom pilot aan het voorbereiden. Dit geldt ook voor een eerste grootschalige aanpak van bestaande

woningen (een complex eengezinswoningen van 129 woningen). Hiertoe hebben we inmiddels een klankbordgroep van bewoners opgestart. We hebben de routeplanner van Aedes ingevuld voor 1 mei en hieruit blijkt dat wij op dit moment bijna label B gemiddeld halen. Door de twee volgende isolatieprojecten zullen we ruimschoots de 2021 doelstelling behalen. We gaan jaarlijks circa 85-90 woningen aanpakken.

GOVERNANCE

Op bestuurlijk niveau heeft Wonen Wateringen helaas te maken gehad met twee elkaar opvolgende bestuurswisselingen. Nadat de bestuurder die heel lang deze functie heeft vervuld is gepensioneerd, is een jonge nieuwe bestuurder geworven. Helaas is hij om persoonlijke redenen na een jaar vertrokken. Hij had de nodige ontwikkelingen in gang gezet, die betrekking hadden op governance maatregelen (risicomonitor, financieel reglement en investeringsstatuut, aanbestedingsbeleid, etc.) en op de ontwikkeling van de organisatie. In de zomer van 2017 is een bestuurder op ad interim basis aangesteld, die deze zaken verder heeft opgepakt en tevens als opdracht heeft gekregen om een strategische toekomstverkenning te plegen. Het samenspel tussen bestuurder en Raad van Commissarissen is intens: reguliere vergaderingen vinden 5 tot 6 keer per jaar plaats. Daarnaast is er een maandelijks werkoverleg tussen voorzitter RvC en bestuurder a.i., auditcommissie en commissie vastgoedontwikkeling. De commissies dienen als voorbereiding op de RvC vergaderingen. Concept documenten en voorstellen worden eerst hier besproken. Voor veelomvattende onderwerpen zijn aanvullende themavergaderingen gehouden, in het laatste halfjaar van 2017 betrof dit het scheidingsvoorstel en de toekomstverkenning. De RvC heeft een jaarlijkse interne evaluatie uitgevoerd, die in 2018 extern wordt begeleid. Binnen de werkorganisatie is een 3-hoofdig Managementteam gevormd: bestuurder, manager Bedrijfsvoering en manager Wonen en Vastgoedbeheer. Maandelijks vinden personeelsbijeenkomsten plaats waarin de resultaten worden teruggekoppeld over de in 2017 in samenspraak met het personeel geformuleerde doelstellingen top-10. Uiteraard is er een jaarplan en een P&C cyclus.

HUURDERSCONTACTEN EN PARTICIPATIE

We hebben in 2016 huurdersbijeenkomsten georganiseerd ter voorbereiding op ons ondernemingsplan. Dezelfde huurders zijn nu uitgenodigd voor een terugkoppeling. We willen dit jaar komen tot oprichting van een centrale huurdersorganisatie. Voor intensievere onderhoudsprojecten richten we een klankbordgroep op van huurders. Insteek is om vanaf de start van de voorbereiding in samenspraak met hen te komen tot planontwikkeling. We hebben twee bewonerscommissies en in enkele complexen contactpersonen met wie we contact onderhouden over eventuele bijzonderheden in en rond de betreffende complexen woningen.

STAKEHOLDERS

Wonen Wateringen heeft in 2016 een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. De input daaruit is ook verwerkt in het ondernemingsplan. In het najaar van 2018 zullen we dit herhalen. We willen een open en toegankelijke organisatie zijn. Verzoeken om gesprekken met maatschappelijke instellingen of groepen resulteren doorgaans in

een afspraak voor gesprek. Dit is bijvoorbeeld gebeurd met de Heulse Aanpak en het Islamitisch centrum. Ook met politieke partijen hebben wij meermalen gesprekken gehad om met hen van gedachten te wisselen over volkshuisvesting en alles wat daarbij hoort. De relatie met de gemeente Westland is in 2017 zowel bestuurlijk als ambtelijk geïntensiveerd, er zijn inmiddels op ons initiatief afspraken gemaakt voor kennismaking met het nieuwe college van B&W. Wij hebben functioneel contacten met diverse zorgorganisaties en organisaties op het gebied van welzijn en (geestelijke) gezondheidszorg. Concrete projecten hebben we ontwikkeld met Philadelphia. De samenwerking met andere corporaties vindt primair plaats in het regionale samenwerkingsverband Sociale Verhuurders Haaglanden. Dit is een voor ons belangrijk platform voor afstemming en belangenbehartiging.

KWETSBAARHEID

Last but not least: Wonen Wateringen heeft vastgesteld dat de schaalgrootte kwetsbaar maakt en dit heeft geleid tot een oriëntatie op samenwerking cq schaalvergroting. Die oriëntatie heeft helaas nog geen concrete resultaten opgeleverd. Dit onderwerp heeft afgelopen halfjaar veel aandacht gekregen. De huidige stand van zaken wordt binnenkort weer besproken door RvC en bestuurder.

Bijlage 3: Bronnenlijst

Algemeen

- Positionpaper
- Account voor databank Corporatie Benchmark Centrum

Presteren naar opgaven en ambities

- Jaarplannen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Visiedocument Betrokken Betrouwbaar Vernieuwend
- Bod van de corporatie aan de gemeente Westland
- Convenant Daten Dichten
- Regionale prestatieafspraken SVH
- Jaarberichten voorjaar en najaar
- Woningmarktmonitors
- Monitors over de resultaten van de prestatieafspraken
- Woonvisie van gemeente Westland
- Corporatierapportage Wonen Wateringen
- Convenant gegevensuitwisseling
- Doelgroepen Westland Wonen Wateringen
- Jaarverslagen 2014, 2015, 2016 en 2017
- Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid)
- Woonstrategie Wonen Wateringen
- Condiitiemeting vastgoedportefeuille
- Huisvestingsverordening Westland
- Strategisch voorraadbeleid Wonen Wateringen
- Duurzaamheidsbeleid Wonen Wateringen
- Onderhoudsbeleid
- Beleidsuitgangspunten herijking vastgoedstrategie
- Verkoopbeleid Wonen Wateringen
- Rigo Research en Advies
- Reglement sloop, renovatie en groot onderhoud
- Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses van het werkgebied
- Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten

Presteren volgens belanghebbenden

- Zienswijzen bewonerscommissies Lenteblok
- Middin zienswijze
- Rapportages grondprijzen en aanbestedingen
- Bewonersscan
- Zonnehof samenwerkingsovereenkomst
- Diverse zienswijzen scheidingsvoorstel met correspondentie gemeente Westland

- Uitslag onderzoek stakeholders
- Documenten met opvattingen van overige belanghebbenden, zoals zorg- en welzijnsinstellingen
- Verslagen van overleg met belanghebbenden
- Prestatieafspraken en convenanten Wonen Wateringen

Presteren naar vermogen

- Publicaties CFV: continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief
- Toezichtsbrieven Aw – ILT
- Scheiding Daeb en niet-Daeb
- Aw scheidingsvoorstel en correspondentie
- Corporatiebenchmarkcentrum: overzicht kengetallen en verloop daarin
- WSW: cijfermatig perspectief en de uitslagbrief jaarrekeningen en jaarverslag
- WSW Borgingsplafond en borgbaarheid
- Jaarrekeningen Wonen Wateringen
- Meerjarenbegrotingen
- Financiële meerjarenramingen
- Voorjaarsberichten 2014/2017
- Najaarsberichten 2014/2017
- Tertiaalrapportages
- Treasury-scan Wonen Wateringen
- Kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen
- Managementdocumenten m.b.t. financiële risico's en scenario's en visie op vermogensinzet
- Overzicht onrendabele investeringen, zie notitie Inzicht in Vermogen
- Van accountant; managementletters, verslagen en brieven
- Controleverklaringen Wonen Wateringen
- Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency
- Treasurystatuut Wonen Wateringen
- Treasury-jaarplan Wonen Wateringen
- Investeringsstatuut

Governance

- Toezichtsbrief Aw en governanceinspectie
- Documenten over toezicht, inclusief agenda
- Notulen vergaderingen raad van commissarissen
- Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC en statuten
- Reglement RvC Wonen Wateringen
- Verslagen Zelfevaluatie
- Ministerie BZK Indicatieve bestedingsruimte Wonen Wateringen
- Toepassing Governancecode (VTW Checklist)

Bijlage 4: Geïnterviewde en geëんquêteerde belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Mw. M.J. Duiverman, ad interim

Raad van Commissarissen

Mw. J. A. Brocke, voorzitter

M.A.I. Born

M.J.M. van der Stap

Managementteam

R. Van Aert, ad interim

Gemeente Westland

B. v.d. Stee, wethouder

N. Rovers, beleidsambtenaar

Huurdersvertegenwoordiging

H. van der Goes, Heulse Aanpak

Dhr. Zomerschoe, huurder

Dhr. Berendse, huurder

Dhr. Schottelndreier, klankbordgroep complex 413

Mw. Westerduin, klankbordgroep complex 413

Dhr. De Jong, klankbordgroep complex 413

Collega-corporaties

Mw. D. Pieters, Wonen Midden-Delfland

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mw. C. De Vries, Philadelphia

Overige belanghebbenden

Mw. L. van Loon, Sociale Verhuurders Haaglanden

B. Alleblas, Vehoec Aannemers

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

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

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

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

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



ir. drs. J.G.M (Joke) Bults

Joke Bults werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid, met haar achtergrondkennis Bouwkunde (TUE) en Organisatiepsychologie (UU). Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

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



drs. M.A.M. Breij

Marc Breij heeft gedurende een periode van 20 jaar bij ABN AMRO een ruime binnenlandse en internationale ervaring opgedaan in de financiële dienstverlening, voornamelijk in de bancaire zakelijke markt en wereldwijd risicobeheer.

Voorts heeft hij een jarenlange ervaring opgebouwd met het adviseren van semipublieke instellingen op het gebied van risicomanagement en maatschappelijk verantwoord investeren in ontwikkelingslanden en in de sociale huisvesting.

Met zijn advieskantoor Accent heeft hij een belangrijke rol gespeeld in het ontwerp van het risicomanagement van de corporatie sector van de afgelopen jaren, het laatste jaar als bestuurder van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 19 juni 2018

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

Wonen Wateringen

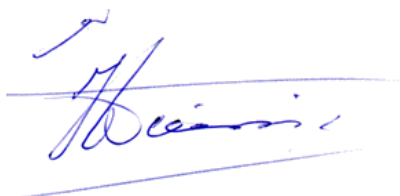
in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink

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

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 19 juni 2018

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Wonen Wateringen

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

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

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

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

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE



drs. M.A.M. Breij

Secretaris van de visitatiecommissie



ir. drs. J.G.M. Bults

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