

Visitatierapport

Woningstichting Nieuwkoop

2015-2018



18 december 2019

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Jan Haagsma, visitator

Wiebe Glimmerveen, secretaris

Antoinette Hommes, secretaris i.o.

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectieerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectieerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Woningstichting Nieuwkoop over de periode 2015-2018

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	6
1.2 Recensie	6
1.3 Integrale scorekaart	10
1.4 Samenvatting	11
1.5 SWOT	12
2 Woningstichting Nieuwkoop	13
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
3.1 Beoordelingskader	15
3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken	15
3.3 Relevante ontwikkelingen	16
3.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
3.5 Beoordeling feitelijke prestaties	19
3.6 Beoordeling van de ambities	22
3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten	23
3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties	23
4 Presteren volgens Belanghebbenden	25
4.1 Beoordelingskader	25
4.2 Werkwijze	25
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	25
4.4 Belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop	26
4.5 De reputatie van Woningstichting Nieuwkoop	30
4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	31
5 Presteren naar vermogen	32
5.1 Beoordelingskader	32
5.2 Relevante ontwikkelingen	32
5.3 Basisinformatie	33
5.4 Vermogensinzet	34
5.5 Bewonder- en verwonderpunten	35
6 Governance	36
6.1 Beoordelingskader	36
6.2 Korte beschrijving governance-structuur	36
6.3 Relevante ontwikkelingen	36
6.4 Strategievorming en sturing op prestaties	37
6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen	38

6.6	Externe legitimering en verantwoording	40
6.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	41
6.8	Totale beoordeling Governance	42
7	Bijlagen	43
	Position paper	44
	Factsheet maatschappelijke prestaties	49
	Overzicht geïnterviewde/geenqueteerde personen	59
	Korte cv's visitatoren	60
	Onafhankelijkheidsverklaringen	61
	Meetschaal	63
	Werkwijze visitatiecommissie	64
	Bronnenoverzicht	65
	Beoordeling samenwerking tripartite overleg	66
	Reputatie Quotiënt Model Woningstichting Nieuwkoop	67
	Uitgebreid overzicht prestaties	68

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie besloeg de periode 2011-2014. Woningstichting Nieuwkoop had net een bezinning achter de rug op haar positie: zij stond bekend als een ondernemende ambitieuze corporatie met een groot aantal nieuwbouwprojecten en een hoog aandeel zorgvastgoed. Het ongunstige financiële oordeel van het CFV in 2012 en het vertrek van de bestuurder boden de mogelijkheid tot bezinning. Een herstelplan werd opgesteld, de mogelijkheid van een fusie werd onderzocht en er werd een nieuwe bestuurder aangetrokken. Er werd gewerkt om de basis op orde te krijgen, de projecten af te ronden en een nieuwe koers vast te stellen gericht op een aantal kernwaarden. De visitatiecommissie suggereerde om de contacten met belanghebbenden te verbeteren. Ook kwam de suggestie om belanghebbenden beter te betrekken bij toekomstige besluiten van de Woningstichting en hen meer invloed te geven. Tenslotte kwam de commissie met de suggestie om de tijd te nemen voor evaluaties, actiepunten op individueel niveau goed vast te leggen, daarover te rapporteren in het jaarverslag en aandacht te besteden aan de integraliteit van de rapportagesystemen waarmee ook de samenhang tussen ondernemingsplan en rapportages inzichtelijker zou worden.

In de afgelopen visitatieperiode is de Woningstichting Nieuwkoop goed bezig geweest om het ambitieniveau bij te sturen en daarmee financieel en organisatorisch een aantal zaken op orde te krijgen. Vanuit een herijkte missie “Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst” zijn de afgelopen periode visie, kernwaarden en een ondernemingsplan geformuleerd. Met de huurdersbelangenvereniging werd eerder een samenwerkingsconvenant opgesteld en wordt jaarlijks met hen, politie, brandweer, gemeente en wijkbewoners een wijkschouw opgesteld in het kader van leefbare buurten. In het begin van de visitatieperiode liep de samenwerking met de gemeente nog wat stroef en werden er voor 2016 en 2017 geen prestatieafspraken gemaakt. Maar vanaf 2017 geldt dat de gemeente met haar woonvisie en wensen invloed heeft gehad op het nieuwbouwprogramma en een belangrijke input heeft geleverd op het Ondernemingsplan met een accent op doelgroepen, jongeren, jonge gezinnen en senioren. De gemeente heeft zich daar ook positief over uitgelaten. Verder worden voor het komende ondernemingsplan 2019 - 2023 gemeente, zorgpartijen en huurders betrokken evenals bij de nieuwe Portefeuillestrategie en worden rondetafelgesprekken georganiseerd met diverse belanghebbenden.

Er is derhalve sprake van het in grote lijnen opvolgen van de suggesties uit de vorige visitatie en de huidige visitatiecommissie zag een corporatie die daarbij de sterke punten van de vorige visitatie overeind heeft weten te behouden en uit te breiden: een stevige verankering in de lokale gemeenschap met goede prestaties op gebied van verduurzaming, onderhoud en nieuwbouw en in korte tijd verbeteringen heeft gerealiseerd om organisatie en financiën op orde te krijgen. Zij kiest daarbij bewust voor het zijn van een middelgrote corporatie, actief in een aantal kernen maar goed in staat om haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgave op te pakken. De banden met de gemeente zijn aangehaald en zijn goed, de relatie met de huurders is verbeterd ten opzichte van de vorige visitatieperiode en de beleidscyclus is stevig verankerd in een heldere strategie en uitwerking en monitoring en verantwoording.

1.2 Recensie

Woningstichting Nieuwkoop is een relatief kleine woningcorporatie actief in een aantal kernen van de gemeente Nieuwkoop. Zij heeft de afgelopen jaren een intensieve periode achter de rug. Van een meer risico nemende projecten ontwikkelende corporatie in 2012 naar een corporatie die staat voor goede dienstverlening, dicht bij de huurders staan, betaalbaarheid, leefbare buurten en het bevorderen van de vitaliteit in Nieuwkoop in 2019. Het financiële huis moest op orde worden gebracht, de risico's moesten worden teruggebracht, de aanpassingen aan

de in 2015 ingevoerde wet en regelgeving moesten worden doorgevoerd en tegelijk moest de relatie met de huurders verbeterd worden, projecten gericht op doorstroming van de grond komen en werd een goede prestatie geleverd op het terrein van huisvesting van statushouders. Ongelukkig is ook dat de relatief kleine werkorganisatie nog in 2 kantoren is gehuisvest. Er was een wisseling van bestuur en ook op niveau van managementteam was sprake van een wisseling. Bestuur, medewerkers en raad van commissarissen verdienen in de ogen van de visitatiecommissie een compliment voor de wijze waarop een en ander de afgelopen jaren gerealiseerd is. Maar de transitie is nog niet af, zoals de bestuurder ook in haar position paper stelt. In dat stuk schetst de bestuurder helder welke strategieën gekozen zijn en wat dat betekent voor onder meer communicatie, monitoring, samenwerking met stakeholders en doelgroepen. De commissie herkent veel van de thema's zoals die ook in de diverse gesprekken naar voren kwamen en waardeert de helderheid van de bestuurder in het position paper.

De kracht van het kleine

Woningstichting Nieuwkoop heeft in het verleden mooie projecten weten te realiseren. Dat leidde ook tot een relatief grote omvang aan zorgvastgoed. Er is voor gekozen om het specifiek voor zorgpartijen voor ouderen bouwen te beëindigen. De aandacht gaat tegenwoordig naar de reguliere huurder. Om de vitaliteit van Nieuwkoop te behouden, zal meer en meer gebouwd worden om de doorstroming te bevorderen en om naast ouderen vooral ook aandacht te hebben voor jongeren en jonge gezinnen. Daarmee wil de Woningstichting ondersteunend zijn in een succesvol kleine kernenbeleid: mensen die in Nieuwkoop werken, ook de gelegenheid geven daar te kunnen wonen. Dat kleine kernenbeleid kent echter ook grote niet volkshuisvestelijke elementen zoals openbaar vervoer. Daar is geen invloed op uit te oefenen.

Alle betrokkenen zijn het erover eens dat met de komst van de nieuwe bestuurder aan het eind van de visitatieperiode, er sprake lijkt te zijn van een kanteling. Er worden weer kansen gezien, er wordt bewust gekeken naar ketensamenwerking en er wordt gestuurd op het aangaan en onderhouden van goede relaties. Beseft wordt overigens ook dat in de periode daarvoor een en ander strikter was omdat het "financiële huis" weer op orde moest komen. Maar nu dat gelukt is, lijkt weer meer mogelijk. Daarin levert de Woningstichting wat gevraagd wordt met maatwerk en daar ligt ook haar kracht in de koppeling tussen omvang en werkgebied: de kracht van het kleine omdat de schaal geen probleem is maar een kracht.

Donkere wolken?

Maar die kracht kent ook een keerzijde: je moet wel voldoen aan alle kwalificaties die de wetgever stelt en dat is voor relatief kleine corporaties geen gemakkelijke opgave. De implementatie van Woningwet en daaraan gerelateerde regelgeving was geen sinecure, maar is wel goed gelukt. Maar ook volkshuisvestelijk kunnen meerdere zaken de aandacht vragen die de schaal van een organisatie raken. Voor Nieuwkoop is dan te denken aan de toekomstige bouwopgave, de verduurzamingsoperatie, het reguliere onderhoud en verbeteringswerk en specifiek de problematiek van de door Vestia beheerde woningen in de kern Nieuwveen. Die laatste problematiek is ook landelijk bekend en actueel: de mogelijke overname van woningen waarbij de combinatie van hoge huren, dure leningen en de kwaliteit van de woningen een moeizame mix vormen voor geslaagde overnames door collega corporaties. De politiek-bestuurlijke druk om die woningen over te nemen, zal Woningstichting Nieuwkoop echter waarschijnlijk niet raken omdat de andere plaatselijke corporatie in een bestuurlijk overleg met de gemeente al te kennen heeft gegeven deze woningen over te kunnen en willen nemen. Eerdere pogingen om te fuseren met een collega corporatie zijn afgeketst en dat wordt genuanceerd beoordeeld. Door de gemeente wordt het betreurd, maar opvallend genoeg koos juist de huurdersorganisatie van Woningstichting Nieuwkoop wel voor de huidige kleinschalige omvang. Woningstichting Nieuwkoop kiest bewust voor vormen van samenwerking o.a. bij de selectie van een nieuw ERP systeem, het hebben van een gezamenlijke klachtencommissie en storingsdienst met collega corporatie WDA en door gezamenlijke inkoop en dat lijkt en is in het huidig tijdsgewricht verstandig. De visitatiecommissie ziet dat Woningstichting Nieuwkoop weer volop investeert in nieuwbouw en verduurzaming en de lokale opgave goed weet te vertalen in haar beleid en voornemens. Tegelijk lijkt het verstandig om het

strategisch nadenken over huidige omvang en gewenste schaal in relatie tot zowel efficiency als de woningmarktproblematiek voor zowel bestuur als raad van commissarissen niet te stoppen. Daarin past ook het door het bestuur in het position paper genoemde herijken van de portefeuillestrategie. Bezit Woningstichting Nieuwkoop ook in de nabije toekomst die woningen die voor de doelgroepen benodigd zijn en daarbij de vitaliteit van Nieuwkoop ondersteunen. Daarbij speelt specifiek dat de bestaande afspraak tussen de twee in Nieuwkoop actieve corporaties om actief te blijven in de kernen waar nu het bezit is gelegen, politiek-bestuurlijk niet meer op veel sympathie kan rekenen. Voor de gemeente is sprake van een kunstmatige scheiding die bovendien vanuit hun optiek weinig efficiënt is. Daarnaast wil de gemeente een aanpak van de middenhuurcategorie.

Inspiratie uit de klanten halen

De nieuwe bestuurder heeft duidelijk ingezet op de relaties met de belangrijkste stakeholders: bewoners(organisaties) en gemeente. Voor het ondernemingsplan voor de periode 2019-2023 zijn daarnaast ronde tafelgesprekken gehouden waarbij ook andere relevante belanghebbenden waren uitgenodigd om hun inbreng te leveren. Dat heeft geleid tot een plan met een zestal helder geformuleerde strategieën rond de thema's dienstverlening, kwaliteit van de woningen, betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en een gezonde organisatie. De visitatiecommissie was onder de indruk van de in de visitatieperiode ontwikkelde sturing en monitoring van en op de strategie. Daardoor kan er beter en strakker gestuurd worden op de bereikte resultaten. Het vertalen van de 6 strategieën geschiedt in een jaarplan met jaardoelstellingen en de monitoring en bijsturing via maandrapportages. Daarbij wordt vervolgens bewust gestuurd op het zo veel mogelijk betrekken van mensen in geval van stuklopen van de realisatie: hoe kun je elkaar helpen met een verantwoordelijkheid die laag in de organisatie ligt. Dit raakt zowel managementteam, teams en raad van commissarissen.

De organisatie kiest bewust voor direct contact met de klanten dan wel het verbeteren van de contacten. De nieuwsbrief is in ere hersteld, hetgeen zeer werd toegejuicht door de bewonersorganisatie. Vanuit de huurderskoepel kwam ook het signaal dat de Woningstichting meer mag delen met de huurders. Trots en motivatie staan hoog in het vaandel in de organisatie en mooi was de uitspraak van één van de medewerkers dat hij "zijn inspiratie uit de klanten haalde en niet uit cursussen". Ook bij nieuwbouwprojecten worden belanghebbenden al in een vroeg stadium betrokken en op de planning staat voor de komende jaren de realisatie van 180 duurzame nieuwbouwwoningen.

Governance

In de tijd dat het financiële huis op orde moest komen, koos de raad van commissarissen bewust voor een kleinere raad: die bestaat uit 3 leden. Nadrukkelijk wordt nu al nagedacht over de vacature die volgend jaar gaat ontstaan als één van de leden de maximale zittingstermijn heeft bereikt. Welke kennis, vaardigheden en kwaliteit zijn nodig en gaat iemand passen in het team? De raad is zich zeer bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie. Hij is actief in diverse gremia en betrokken bij de organisatie. De moeizame weg om eerst in 2018 tot prestatie afspraken te komen, werd ook een kwalijke zaak gevonden. De raad heeft duidelijke opvattingen over de te volgen portefeuille strategie, de te creëren woonzorgzone in de kern Nieuwveen, de communicatie met huurders en mogelijke samenwerking en andere zaken, maar houdt nadrukkelijk ook vast aan rol en positie. De visitatiecommissie is daar positief over. Mooi is ook het jaarlijks inzicht dat in de jaarstukken gegeven wordt in wat de doelstellingen en prestaties elk jaar zijn. Woningstichting Nieuwkoop heeft ook duidelijk werk gemaakt van de verbeteringsuggesties die in de vorige visitaties zijn gedaan. Dat betrof onder meer de communicatie met belanghebbenden, het betrekken van belanghebbenden bij besluitvorming, de integraliteit van rapportagesystemen en de duiding waar invloed mogelijk was op het te formuleren beleid. Dat laatste is duidelijk gerealiseerd aldus de bewonersorganisatie HBV. Wel komt uit die hoek dat het nu ook tijd is om "meer te doen en minder te heroverwegen". De visitatiecommissie herkent dat, maar vindt het ook te begrijpen dat de afgelopen jaren goed nagedacht werd. Er lagen ook wat lastige dossiers die tot een goed eind gebracht moesten worden en dat lijkt goed gelukt. Maar de Woningstichting Nieuwkoop is duidelijk klaar voor de volgende stappen in het verbeteren van haar aanpak en realiseren van de gekozen strategieën.

Aandachtspunten

- a. Het herijken van de portefeuillestrategie lijkt een passend antwoord op de gesignaleerde problemen in de lokale woningmarkt. Het implementeren en doorzetten daarvan zal blijvend aandacht vergen van bestuur en raad van commissarissen;
- b. De nieuw opgezette communicatiestrategie naar de huurders en belanghebbenden is een goede zet en lijkt op veel waardering van de huurders en belanghebbenden te kunnen rekenen. Doorpakken op dit terrein is aan te bevelen;
- c. De combinatie van het ontbreken van huisvesting voor jongeren en starters en goed openbaar vervoer is een bedreiging voor de vitaliteit van Nieuwkoop. Dat Woningstichting Nieuwkoop het woningtekort van deze doelgroep oppakt, is verstandig: de instroom verandert en er is sprake van een andere dynamiek op de woningmarkt;
- d. Schaal is geen issue en de samenwerking met collega's loopt goed. Toch is het verstandig alert te blijven op signalen over schaal en effectiviteit in de toekomst;
- e. Houdt de laagdrempeligheid en lokale verankering vast: dat zijn kernwaarden voor de organisatie;
- f. De leefbaarheid in wijken en buurten is gebaat bij een goede en logische samenwerking tussen gemeente, corporatie, zorg en welzijnspartijen en politie en kan beter;
- g. De belanghebbenden geven aan dat ondanks de intensieve processen de afgelopen jaren om vanuit Woningstichting Nieuwkoop naast gemeente, de belanghebbenden intensief te betrekken bij beleid en uitvoering, er toch nog behoefte is aan wat meer invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop. Dit punt kan gekoppeld worden aan de nieuwe communicatiestrategie.

1.3 Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	7	7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven				7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden						
	Thema			gemiddelde	weging	eindcijfer
	1	2	3			
Maatschappelijke prestaties	6,6	6,8	7,3	6,9	50%	7,0
Relatie en communicatie				7,3	25%	
Invloed op beleid				6,7	25%	
Presteren naar vermogen						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Vermogensinzet					100%	7
Governance						
				gemiddelde	weging	eindcijfer
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7		7,0	33%	7,5
	Prestatiesturing	7				
Maatschappelijke rol raad van commissarissen				8	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	8		7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7				

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Aantrekkelijke gemeente
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen met zorg en welzijn

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Woningstichting Nieuwkoop over de periode 2015-2018 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in september 2019.

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

Presteren naar Opgaven en Ambities: 6,5

Het werken met prestatieafspraken in de gemeente Nieuwkoop heeft een moeizame start gehad. Door een verschil in opvattingen hoe om te gaan met de weggevallen investeringscapaciteit van Vestia in de gemeente Nieuwkoop en over de grondprijzen, zijn er pas in 2018 de eerste prestatieafspraken formeel tot stand gekomen. Woningstichting Nieuwkoop heeft voor 2016 en 2017, afgestemd met de huurdersvertegenwoordiging, wel een bod uitgebracht, maar dat heeft niet geleid tot prestatieafspraken. Woningstichting Nieuwkoop heeft de prestaties opgenomen in het bod vervolgens als afspraak beschouwd en deze uitgevoerd.

Woningstichting Nieuwkoop realiseert de gemaakte afspraken vrijwel geheel. Op een enkel punt zijn, in gezamenlijk overleg, afspraken doorgeschoven naar een volgend jaar.

Woningstichting Nieuwkoop weet een goed evenwicht te vinden tussen de vraag vanuit de gemeente (vastgelegd in de woonvisie), haar ambities en de (financiële) mogelijkheden van de organisatie.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,0

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop. Gemiddeld genomen worden de maatschappelijke prestaties beoordeeld met een 6,9. Hierbij zijn de belanghebbenden het minst tevreden over het thema aantrekkelijke gemeente (6,6). De belanghebbenden geven aan dat vooral op het gebied van duurzaamheid nog een flinke stap gemaakt kan worden. Over het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn de belanghebbenden meer tevreden, dit beoordelen zij met een 6,8 gemiddeld. Zij geven mee dat er behoefte is aan nieuwbouw en dat er vol spanning wordt uitgekeken naar de lopende projecten van Woningstichting Nieuwkoop. Wat betreft de betaalbaarheid wordt aangegeven dat dit in verhouding is. Over het derde thema: wonen met zorg en welzijn, zijn de belanghebbenden het meest tevreden, hiervoor geven zij gemiddeld een 7,3.

Over de relatie en communicatie met Woningstichting Nieuwkoop zijn de belanghebbenden positief, zij geven aan dat er een prettig contact is en beoordelen dit onderdeel met een 7,3. De invloed op het beleid kon, vooral volgens de gemeente Nieuwkoop nog wel wat beter. Woningstichting Nieuwkoop voert vaak haar eigen koers. De gemeente was overigens betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. De belanghebbenden beoordelen de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie met een 6,7 gemiddeld.

Presteren naar Vermogen: 7

Woningstichting Nieuwkoop heeft de afgelopen jaren een flinke en geslaagde transitie doorgemaakt: van een ondernemende projecten ontwikkelende corporatie naar een "gewone" corporatie die haar zaken financieel goed op orde heeft, sterke balansratio's heeft en wil inspelen op de problemen van de lokale woningmarkt. Bij de doorontwikkeling op strategisch, organisatorisch en financieel gebied zijn de risico's als gevolg van de projecten, het omvangrijke zorgvastgoed en het woningbezit onder VoV beperkt en zijn haar ambities nu op de verantwoorde inzet van het vermogen gericht. De keuze voor de administratieve scheiding Daeb - niet-Daeb en de verdere ontwikkeling van het relatief grote niet-Daeb-bezit vanwege de kenmerken van de lokale woningmarkt zijn verantwoord. De commissie waardeert de wijze waarop Woningstichting Nieuwkoop haar 6 strategieën heeft doorvertaald in acties, portefeuillestrategie en de daarop ontwikkelde monitoring en sturing met verantwoordelijkheden laag in de organisatie met maandelijkse rapportages. Goed is de heldere wijze waarop jaarlijks inzicht wordt gegeven in de doelstellingen en realisaties. De commissie is positief over het "verstandig

verduurzamen”, met “no-regret isolatiepakketten” en een opstelling als “smart follower” in de landelijke ontwikkeling van de duurzaamheid. Woningstichting Nieuwkoop zet goed verantwoord in op vooral de beschikbaarheid en het daaraan gekoppelde thema van doorstroming.

Governance: 7,5

De Governance bij Woningstichting Nieuwkoop is op orde. Er is een goede dynamiek tussen raad van commissarissen, bestuurder, MT en medewerkers. De schaal van Woningstichting Nieuwkoop werkt daarbij positief. De raad van commissarissen is zeer goed op de hoogte van de maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken en is ook actief in haar aanwezigheid bij bijeenkomsten van de maatschappelijke partners van Woningstichting Nieuwkoop.

Strategievorming en prestatiesturing scoren op beide onderdelen ruim voldoende (7). De invulling van de maatschappelijke rol wordt als goed beoordeeld (8). De externe legitimatie scoort goed (8) en de externe verantwoording ruim voldoende (7), wat een score voor dit onderdeel van een 7,5 oplevert.

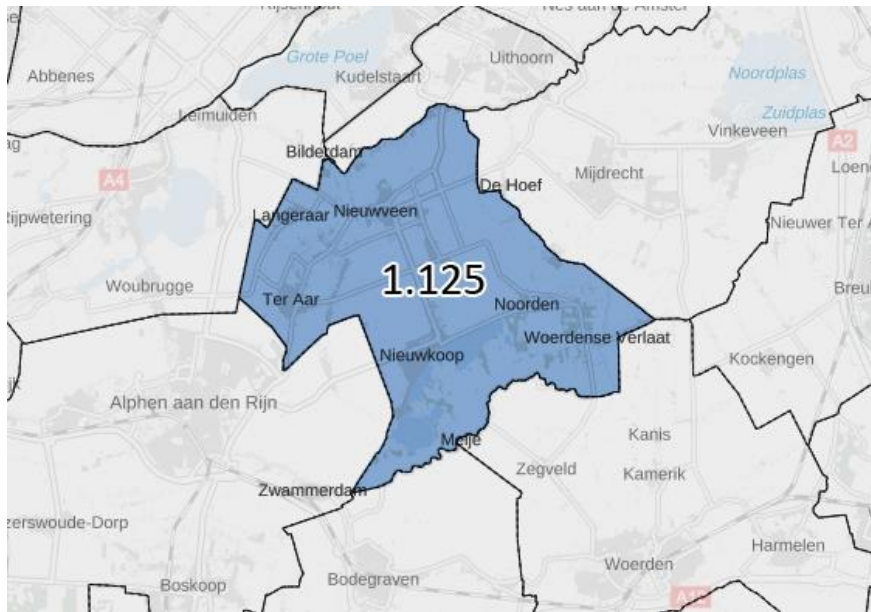
1.5 SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> • Huisvesting naar 1 locatie • Contact met huurders • Herijken portefeuillestrategie 	<ul style="list-style-type: none"> • De transitie van projectontwikkelaar naar reguliere corporatie; • Financieel zijn zaken op orde • De kracht van het klein zijn: de goede dingen doen • Laagdrempelige organisatie • Borgen lokale verankering
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking collega corporaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Schaal als gevolg van de stapeling aan nieuwbouw, verduurzaming, • Kleine kernen problematiek

2 Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop is een corporatie met 1.166 VHE (CiP februari 2018) werkzaam in de kernen Nieuwkoop, Noorden, Nieuwveen en Woerdense Verlaat van de gemeente Nieuwkoop.



Woningstichting Nieuwkoop heeft in het ondernemingsplan 2014-2018 haar missie als volgt geformuleerd: *"Woningstichting Nieuwkoop biedt betaalbaar, passend en duurzaam wonen en werkt actief samen aan het vitaal maken en houden van Nieuwkoop."*

Hierbij geeft de volgorde 'betaalbaar, 'passend', 'duurzaam' en 'werken aan vitaal Nieuwkoop' precies de thema's in de goede volgorde als het gaat om de prioritering bij Woningstichting Nieuwkoop.

Woningstichting Nieuwkoop werkt nauw samen met haar maatschappelijke partners om haar missie waar te maken. Daarnaast heeft Woningstichting Nieuwkoop een aantal waarden ontwikkeld die moeten helpen om de missie te verwezenlijken, namelijk:

- betrokken
- professioneel
- resultaatgericht

Al het bezit van Woningstichting Nieuwkoop ligt in de gemeente Nieuwkoop. De gemeente Nieuwkoop ligt in de provincie Zuid-Holland en fuseerde op 1 januari 2007 met Ter Aar en Liemeer, waarbij de nieuwe gemeente de naam Nieuwkoop kreeg. Anno 2019 telde de gemeente 28.628 inwoners.

Aan het hoofd van Woningstichting Nieuwkoop staat de directeur- bestuurder. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor de organisatie en legt verantwoording af aan de raad van commissarissen. De raad van commissarissen bestaat uit 3 leden.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De opgaven en de geleverde prestatie zijn gedetailleerd weergegeven in de Prestatiemonitor, die als bijlage is bijgevoegd. De Prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

3.2 Beschrijving van de prestatieafspraken

Woningstichting Nieuwkoop heeft prestatieafspraken met de gemeente Nieuwkoop

Met deze gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Aantrekkelijke gemeente
2. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
3. Wonen met zorg en welzijn

Voor alle corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd waarvan corporaties geacht worden deze in hun bod op de woonvisie (en dus in de prestatieafspraken) te betrekken. Een corporatie moet de rijksprioriteiten verplicht in overweging nemen, maar zij kan wel, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor een of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen. Onder thema 1 "aantrekkelijke gemeente" vallen o.a. jongeren en duurzaamheid; onder thema 2 "betaalbaarheid en beschikbaarheid" van voldoende sociale huurwoningen, passend toewijzen en doorstroming; onder thema 3 "wonen met zorg en welzijn" schuldhulpverlening en bijzondere doelgroepen (incl. ouderen).

Daarnaast is er een regionaal woonconvenant van toepassing op de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop. Ook deze afspraken zijn meegenomen in de prestatieafspraken.

In de bijlagen is de "Prestatiemonitor" opgenomen. Deze Prestatiemonitor geeft een overzicht van de prestatieafspraken tussen de corporatie en andere partijen (de opgaven), de ambities en de prestaties van de corporatie. Deze informatie vormt de basis voor de beoordeling van het Presteren naar Opgaven en Ambities door de visitatiecommissie. Om het oordeel van de commissie op een gedetailleerd niveau te kunnen volgen, dient deze Prestatiemonitor bij de hand te worden gehouden.

3.3 Relevante ontwikkelingen

In 2015 is een mooi traject geweest rondom de woonvisie in gemeenschappelijkheid op basis van extern onderzoek: het onderzoek Companen is op initiatief van en betaald door gemeente Nieuwkoop, Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop gezamenlijk opgezet. Door Woningstichting Nieuwkoop is in 2015 weliswaar geen bod uitgebracht ten behoeve van prestatieafspraken over 2016, vanwege het ontbreken van een gemeentelijke Woonvisie. Woningstichting Nieuwkoop heeft in 2016 wel meegewerkt aan het tot stand komen van de woonvisie, maar dit leidde in 2017 nog niet tot prestatieafspraken.

In 2016 zijn de gemeente en de corporaties Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop niet tot prestatieafspraken over 2017 gekomen vanwege een meningsverschil over de overname van de weggevallen investeringscapaciteit van Vestia in de gemeente Nieuwkoop en een meningsverschil over de grondprijzen. Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude vonden dat de gemeente meer druk op Vestia moest uitoefenen om deel te nemen aan de prestatieafspraken. Daarnaast was er de verwachting van Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude dat de gemeente het mogelijk moest maken om de bouwopgave in samenwerking te kunnen realiseren in de gebieden van Vestia (Nieuwveen en Zevenhoven), ofwel dat de gemeente de corporaties aan voldoende locaties zou helpen. Ondanks het niet tot stand komen van prestatieafspraken heeft Woningstichting Nieuwkoop wel het bod 2017 uitgebracht en dat ook uitgevoerd. In de genoemde jaren zijn ondanks het niet tot stand komen van de prestatieafspraken, goede samenwerkingsverbanden gevonden met de gemeente o.a. op het dossier vluchtelingen, statushouders, het vervolmaken van een gasloze wijk (Vaartse Hoek) en het tijdelijk huisvesten, verhuren en beheren van de units in Zevenhoven ten behoeve van statushouders en daklozen. Ook heeft Woningstichting Nieuwkoop samen opgetrokken met de gemeente in het uitzetten van informatieavonden, enquêtes en peilen van de wensen en behoeften van bewoners van bijvoorbeeld het complex Aar & Amstel. Bovendien is door het samen optrekken de relatie met Woondiensten Aarwoude de afgelopen jaren significant verbeterd en deze is nu dan ook gewoon goed.

3.4 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De kwaliteit van de prestatieafspraken wordt in deze paragraaf besproken. Eerst volgen bevindingen van de commissie aan de hand van enkele aandachtspunten, vervolgens volgt een beoordeling van de partijen in het tripartite overleg over de samenwerking en tenslotte volgt een beschouwing van de visitatiecommissie.

Zoals hiervoor aangegeven zijn er alleen over het jaar 2018 feitelijk prestatieafspraken gemaakt. Voor 2016 en 2017 heeft Woningstichting Nieuwkoop wel een bod uitgebracht, maar dat heeft niet geleid tot prestatieafspraken. Woningstichting Nieuwkoop heeft haar bod wel beschouwd als prestatieafpraak en ook als zodanig uitgevoerd. De beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken vindt plaats op basis van de afspraken in 2018.

Wederkerigheid van de prestatieafspraken

De prestatieafspraken zijn in beperkte mate wederkerig. Het zijn vooral de corporaties die op basis van de afspraken de prestaties moeten leveren. De wijze waarop de gemeente daaraan bijdraagt is, naast participatie in onderzoeken, niet vastgelegd. In de gesprekken is de visitatiecommissie gebleken dat er in de praktijk sprake is van een goede afstemming en ook samen optrekken bij het realiseren van afspraken tussen Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente. De gemeente levert dan de bijdragen die nodig en gewenst zijn, ondanks dat daarover geen formele afspraken zijn gemaakt.

Compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken

De afspraken zijn veelal algemeen van aard.

In de prestatieafspraken 2018 zijn die onderwerpen opgenomen waar partijen elkaar op konden vinden. Over andere zaken is in de samenwerkingsovereenkomst d.d. 14 juli 2017 afgesproken procesafspraken te maken. Ten aanzien van het ministeriële speerpunt bijzondere doelgroepen zijn in de prestatieafspraken geen specifieke afspraken gemaakt omdat deze reeds zijn vastgelegd in de Huisvestingsverordening en de daaruit voortvloeiende afspraken over contingenten.

Inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen

In 2015 hebben Woondiensten Aarwoude, Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente een woonbehoefteonderzoek laten uitvoeren door Companen dat als input diende voor de woonvisie. In oktober 2015 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar locatie "Het Koetshuis" aangeboden toen de gemeente Nieuwkoop onthand was bij het plaatsen van een groep vluchtelingen. Van 15 t/m 21 oktober 2015 heeft Woningstichting Nieuwkoop vluchtelingen in het leegstaande voormalig verzorgingshuis het Koetshuis opgevangen. Woningstichting Nieuwkoop heeft altijd zij aan zij met de gemeente gestaan om de uitdaging van de druk van vluchtelingen op te vangen. Permanente invulling van huisvesting van statushouders in het Koetshuis is onderzocht maar bleek uiteindelijk niet nodig. In de periode 2015 tot 2017 is het partijen niet gelukt om tot gezamenlijke prestatieafspraken te komen. Tot op heden lukt het de gemeente lastig om Vestia te bewegen tot prestatieafspraken. Uit de stukken blijkt overigens wel dat Woningstichting Nieuwkoop zich actief heeft ingespannen om toch tot prestatieafspraken te komen. Vanaf 2017 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar "diensten voor derden" geleverd voor de huuradministratie van tijdelijke woongelegenheden voor statushouders en daklozen door de gemeente Nieuwkoop in Zevenhoven. In de in 2017 gesloten samenwerkingsovereenkomst met betrekking tot de prestatieafspraken is vastgelegd dat er sprake is van een groeiemodel. De prestatieafspraken bevatten die onderwerpen waar partijen elkaar op konden vinden. Over zaken waarover geen overeenstemming kan worden bereikt, worden procesafspraken gemaakt voor nader onderzoek of overleg.

Betrokkenheid van partijen

Er zijn geen andere partijen bij de prestatieafspraken betrokken.

De actualiteit van de prestatieafspraken

Inzake de evaluatie en de bijsturing zijn afspraken vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst die als bijlage bij de prestatieafspraken zijn toegevoegd. Omdat in 2017 over 2018 de eerste prestatieafspraken zijn overeengekomen, heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden in 2018. Dit is nu regulier opgenomen in de jaaragenda met de HBV, Woondiensten Aarwoude, haar huurdersbelangenvereniging en de gemeente Nieuwkoop. De evaluatie 2019 heeft tot ieders tevredenheid plaatsgevonden.

Overige relevante zaken

Bijzonder is het feit dat ondanks alle inspanningen, het voor de jaren, 2016 en 2017 niet gelukt is om tot prestatieafspraken te komen. Ook valt op dat Vestia zich onttrokken heeft aan gezamenlijke prestatieafspraken in de gemeente Nieuwkoop, hoewel het bezit van 500 woningen toch substantieel te noemen is in de gemeente. Dat alles laat onverlet dat Woningstichting Nieuwkoop bij het opstellen van haar ondernemingsplan en later de portefeuillestrategie de gemeente actief heeft betrokken en dat zij bij een onderwerp als huisvesting van vluchtelingen, snel en adequaat heeft gehandeld wat weer respect bij de gemeente afdwong.

Beoordeling van het tripartite overleg door betrokken partijen

Woningstichting Nieuwkoop is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg (gemeente, huurders en corporatie) is in de enquête ook gevraagd hun oordeel te geven over deze samenwerking. Dit maakt de beoordeling van Woningstichting Nieuwkoop door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk niet alleen afhankelijk van alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners en van de kwaliteit van de samenwerking in het netwerk. Omdat beter inzicht te krijgen op de kwaliteit van de samenwerking en het netwerk, verdiept Cognitum op dit onderdeel in haar visitaties. Doordat alle deelnemende partijen in de enquête zijn bevraagd (zie paragraaf 4.2) en de uitkomsten zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen, ontstaat een evenwichtig beeld.

In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹. Hij benoemt in zijn proefschrift drie resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *de initiële condities* (intentionele impuls) scheppen voorwaarden voor samenwerking
- *de niveaubepalende condities* (activistische impuls) bepalen de praktische resultaten op korte termijn
- *de effectuerende condities* (verbindende impuls) bepalen de duurzame resultaten op lange termijn

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,9. Dit cijfer geeft aan dat de partijen tevreden zijn met het tripartite overleg, maar dat er mogelijkheden liggen tot verbetering. De score per conditie is in onderstaande tabel weergegeven. In de bijlage treft u de scores per vraag aan, die resulteren in onderstaande scores.

Conditie	Score
Initiële condities	7,3
Niveaubepalende condities	6,3
Effectuerende condities	7,1

Het oordeel van de betrokken partijen over de "niveaubepalende condities" blijft achter bij het oordeel over de overige condities. Dit wil zeggen dat de condities voor goede resultaten op de korte termijn net aan voldoende scoren. De punten die hierbij het laagst scoren zijn de constante aandacht van partijen voor het verbeteren van het overleg en de bestuurlijke bereidheid en daadkracht van Woningstichting Nieuwkoop om knopen door te hakken. Vanuit het verleden begrijpt de visitatiecommissie deze beoordeling. Er moest financieel orde op zaken worden gesteld, waardoor de ruimte voor (extra) investering er feitelijk niet was. In het laatste deel van de visitatieperiode is er echter ruimte ontstaan en heeft de commissie in haar gesprekken ook vastgesteld dat er bestuurlijke wil en bereidheid is om daadkrachtig te investeren.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. Woningstichting Nieuwkoop geeft aan dat een heldere agenda, het benoemen van besluiten en het meer tijd inplannen voor de overleggen, bij zou kunnen dragen. Ook valt er winst te halen op het gebied van de praktische uitwerking, expertise en regievoering. De huurders geven aan dat een duidelijke planning vooraf kan helpen bij het verbeteren van het overleg, zeker wanneer deze planning gezamenlijk wordt opgesteld en iedereen zich hieraan houdt. Ook op het gebied van deskundigheid valt er winst te behalen. De gemeente Nieuwkoop geeft als

1

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

verbeterpunt mee dat de partijen elkaar beter kunnen informeren en er gewerkt moet worden aan wederzijds vertrouwen.

Wat betreft de kwaliteit van de prestatieafspraken geven de partijen aan dat er nog winst te behalen valt. In de visitatieperiode is door de eerder geschetste situatie slechts sprake van één jaar met prestatieafspraken. Er is nog geen ruime ervaring opgedaan met het maken van prestatieafspraken. Partijen zijn wel van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken voor 2019 en 2020 een stijgende lijn kent. Er is meer wederkerigheid in de afspraken te zien en de prestaties zijn scherper geformuleerd. Alle betrokken partijen zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de samenwerking.

Beschouwing visitatiecommissie over tripartite overleg en de prestatieafspraken

De visitatiecommissie constateert dat in de loop van de visitatieperiode de samenwerking tussen Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop een ontwikkeling heeft ondergaan. In het begin van de visitatieperiode lukte het partijen niet om tot prestatieafspraken te komen. Verschillende standpunten over hoe om te gaan met de weggevallen investeringscapaciteit van Vestia in de gemeente Nieuwkoop en over de prijzen voor de grond, hebben er, tot verbazing van de visitatiecommissie, voor 2016 en 2017 toe geleid dat er geen formele prestatieafspraken tot stand zijn gekomen. Er was wel een bod van Woningstichting Nieuwkoop, afgestemd met de huurdersvertegenwoordiging.

Partijen zijn erin geslaagd om de discussiepunten op te lossen en voor 2018 wel prestatieafspraken te maken. Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente hebben nu goede procesafspraken en ook bij verschillen in opvattingen worden afspraken gemaakt over het proces om tot een oplossing te komen.

Naar mening van de visitatiecommissie is thans sprake van volwassen en constructief overleg tussen de partijen.

In de gesprekken is ook duidelijk geworden dat de gemeente een duidelijke voorkeur heeft over het samengaan van Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude tot één corporatie. De gemeente verwacht dat de dan ontstane corporatie meer slagkracht en mogelijkheden zal hebben om (nog) betere volkshuisvestelijke prestaties te leveren. De visitatiecommissie stelt daarbij vast dat deze mening op algemene uitgangspunten is gebaseerd en niet onderbouwd wordt door uitkomsten van feitelijk onderzoek naar de effecten van een eventuele fusie. Gelet op de goede samenwerking tussen de beide corporaties en het feit dat Woningstichting Nieuwkoop er bij haar huidige omvang goed in slaagt om te investeren in nieuwbouw, duurzaamheid en woningverbetering is de schaal naar de mening van de commissie geen issue.

3.5 Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties van de in de prestatieafspraken opgenomen opgaven worden per thema (zie paragraaf 3.2) beoordeeld. Voor de jaren 2016 en 2017 worden daarbij de prestaties zoals opgenomen in het bod als "prestatieafspraken" beschouwd.

Voor de beoordeling van de verschillende thema's is naast de prestatieafspraken ook gekeken naar de ambities en het ondernemingsplan van Woningstichting Nieuwkoop.

Thema 1: aantrekkelijke gemeente

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met 7.

Voor de gemeente Nieuwkoop wordt het van groot belang geacht voldoende jongere inwoners in de gemeente te behouden. Naast het bieden van passende woonruimte spelen hierbij meer aspecten die buiten de scope van Woningstichting Nieuwkoop vallen en ook buiten de visitatie. Het is de commissie echter zeer duidelijk geworden dat er voor veel partijen onder aanvoering van het gemeentebestuur activiteiten worden ondernomen om de gemeente aantrekkelijk te laten zijn om te wonen en te leven.

Met gemeente en Woondiensten Aarwoude is ten aanzien van het voor 2018 afgesproken behoefteonderzoek besloten dat het woonbehoefte-onderzoek uit 2015 van Companen nog voldoende actueel is. Daarnaast heeft Woningstichting Nieuwkoop apart een onderzoek naar de woonbehoefte onder jongeren laten uitvoeren omdat deze specifieke behoefte niet onderzocht was en er wel een roep vanuit de maatschappij was om iets aan jongerenhuisvesting te doen.

Naast de afspraken over de aandacht voor jongeren zijn er binnen dit thema afspraken gemaakt over duurzaamheid en bijdragen aan het ontwikkelen van een warmtevisie.

De afspraken inzake de duurzaamheidsambitie nieuwbouw en bestaande voorraad zijn grotendeels uitgevoerd. De ontwikkeling van een plan van aanpak route CO2-neutraal in 2050 is lopende.

Het keurmerk veilig wonen wordt toegepast bij nieuwbouw en Woningstichting Nieuwkoop heeft in 2018 een wijkschouw georganiseerd.

De duurzaamheid van het woningbezit van Woningstichting Nieuwkoop wordt uitgedrukt in de energieprestatie (label en energie-index). In de visitatieperiode 2015 t/m 2018 zijn verschuivingen te zien in de totale verdeling van het woningbezit over de energielabels. In 2018 heeft in 32% van de woningen een A of B label; 48% heeft een C of D label en 20% kent nog een E, F of G label.

In de Aedesbenchmark scoort Woningstichting Nieuwkoop over de jaren 2017 en 2018 voor duurzaamheid en voor energetische prestatie een C; en voor CO2-uitstoot een B.

In oktober 2015 heeft Woningstichting Nieuwkoop een compleet gasloze wijk, die draait op een WKO-installatie opgeleverd. Woningstichting Nieuwkoop verduurzaamt met name door het terugdringen van energiegebruik van de huurders door optimale isolatie. Op dit moment vindt de Woningstichting de andere technieken van verduurzaming van bestaande bouw niet innovatief genoeg en te duur. Zij kiest naast isoleren van bestaande bouw voor investeren in duurzame nieuwbouw.

De commissie is van mening dat de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop op dit thema de prestatieafspraken evenaren en op een enkel punt overtreffen, en geeft daarom een 7.

Thema 2: betaalbaarheid en beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Betaalbaarheid

De afspraken met betrekking tot betaalbaarheid, passend toewijzen, doorstroming – lokale beleidsruimte en beleid goedkope scheefwoners, zijn m.u.v. inventarisatie dure scheefwoners nagekomen. De inventarisatie dure scheefwoners is in gezamenlijk overleg doorgeschoven naar 2019.

In de jaren van de visitatieperiode is de gemiddelde huurverhoging bij Woningstichting Nieuwkoop lager dan het maximum dat door de minister werd bepaald; met uitzondering van 2015.

Ook geldt er sinds 2017 een maximum huurprijs voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De corporatie dient deze huishoudens in minimaal 95% van de gevallen een passende woning toe te wijzen. Hier voldeed Woningstichting Nieuwkoop aan de norm; in 2017 werd 99% van de gevallen passend toegewezen en in 2018 96%.

Beschikbaarheid

De afspraken met betrekking tot beschikbaarheid in het licht van voldoende sociale huurwoningen, gelijke kansen, doorstroming, zijn nagekomen.

In de visitatieperiode is het aandeel sociale huurwoningen in bezit van Woningstichting Nieuwkoop nagenoeg gelijk gebleven (>90% van het bezit is sociaal; daarvan valt circa 72% in de categorie betaalbaar).

Ten aanzien van de beschikbaarheid van woningen gelden er landelijke vereisten waaraan Woningstichting Nieuwkoop dient te voldoen. In de jaren van de visitatieperiode voldoet Woningstichting Nieuwkoop ruimschoots aan de staatssteunnorm van toewijzingen: minimaal 90% van de afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-inkomensnorm. In alle jaren werd steeds 100% binnen de EU-toewijzingsnorm toegewezen.

Ook geldt er sinds 2017 een maximum huurprijs voor huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. De corporatie dient deze huishoudens in minimaal 95% van de gevallen een passende woning toe te wijzen. Ook hier voldeed Woningstichting Nieuwkoop aan de norm; in 2017 werd 99% van de gevallen passend toegewezen en in 2018: 96%.

In de visitatieperiode zijn door Woningstichting Nieuwkoop 41 nieuwe woningen opgeleverd; er werden 67 woningen getransformeerd. In totaal werden er tijdens de visitatieperiode 22 woningen verkocht en werden 11 woningen aangekocht. Voor de transformatie is een mooie samenwerking gezocht met de gemeente en belangstellenden in het kader van de behoeftes van ouderen. Hieruit bleek dat er in tegenstelling tot wat verondersteld werd, behoefte was aan zelfstandige seniorenwoningen met lichte zorgvraag. Hiertoe is een verzorgingshuis getransformeerd naar zelfstandige seniorenwoningen met lichte zorg. Dit past ook in het overheidsbeleid van scheiden wonen en zorg.

Ook heeft WSN in oktober 2015 zeer snel en creatief gehandeld toen grote groepen vluchtelingen Nederland binnenkwamen en op zeer korte termijn verdeeld moesten worden over Nederland. Op verzoek van en in overleg met de gemeente heeft WSN 's avonds en 's nachts met vereende krachten een leegstaand verzorgingstehuis geschikt gemaakt voor 120 vluchtelingen.

Daarnaast heeft WSN aan het ministerie toestemming gevraagd om het administratief beheer van 12 units van de gemeente voor statushouders en daklozen op zich te mogen nemen.

De commissie is van mening dat de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop op dit thema de gemaakte afspraken evenaren en geeft om die reden één pluspunt boven de 6.

Thema 3: wonen met zorg en welzijn

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken over het tekenen van het convenant schuldhulpverlening en onderzoek naar knelpunten spoedzoekers zijn in een gezamenlijk besluit doorgeschoven naar 2019. Ten aanzien van het convenant schuldhulpverlening werd de vertraging veroorzaakt door een gemeentelijk onderzoek. Over het informeren van ouderen over de mogelijkheden van passend wonen en andere mogelijkheden heeft Woningstichting Nieuwkoop in 2018 aan de gemeente het concept "wooncoach" voorgelegd. Na een eerste afhoudende reactie van de gemeente wordt dit concept in 2019 alsnog opgepakt.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt dat de prestaties de afspraken in belangrijke mate evenaren, en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Woningstichting Nieuwkoop is actief op zoek gegaan naar mogelijkheden om ouderen te informeren over de mogelijkheden van passend wonen voor ouderen en heeft daarbij een andere oplossing gevonden dan alleen communicatie, maar het concept van wooncoach ontwikkeld. Dit is in nauwe samenwerking en overleg met de huurdersvertegenwoordiging uitgewerkt en als voorstel aan de gemeente voorgelegd. Gezamenlijk hebben Woningstichting Nieuwkoop en de HBV de gemeente inmiddels overtuigd om de wooncoach ook daadwerkelijk aan te stellen.
- Het onder het thema beschikbaarheid al genoemde project van zelfstandige seniorenwoningen met een lichte zorgvraag wat een transformatie van bestaande woningen inhield en waarbij goede samenwerking met o.a. de gemeente is gezocht
- In de gesprekken is de visitatiecommissie duidelijk geworden dat dit niet het enige initiatief is van Woningstichting Nieuwkoop op dit thema. Woningstichting Nieuwkoop zet daarnaast in op intensivering van de communicatie bij reguliere contacten met deze groep huurders. Tezamen een mooi pakket aan activiteiten.

3.6 Beoordeling van de ambities

3.6.1 Beschrijving van de ambities

De missie van Woningstichting Nieuwkoop luidt *"Woningstichting Nieuwkoop biedt betaalbaar, passend en duurzaam wonen en werkt actief samen aan het vitaal maken en houden van Nieuwkoop."*

Deze missie vormt het uitgangspunt voor de in het Ondernemingsplan 2014 – 2018 "Op volle kracht vooruit" geformuleerde ambities.

Woningstichting Nieuwkoop werkt nauw samen met haar maatschappelijke partners om haar missie waar te maken. Daarnaast heeft Woningstichting Nieuwkoop een aantal waarden ontwikkeld die moeten helpen om de missie te verwezenlijken, namelijk:

- betrokken
- professioneel
- resultaatgericht

De hoofdlijnen van de ambities zijn vertaald in een activiteitenprogramma, bestaande uit de volgende elementen:

- dienstverlening op orde:
 - Optimaliseren van de dienstverlening en klantbediening;
 - Intensiveren huurdersbelangen overleg en participatie;
 - Een nieuwe op huurders gerichte website.
- voldoende betaal- en beschikbare sociale huurwoningen:
 - Implementatie Strategisch Voorraad;
 - Beleid Overgang nieuwe woonruimteverdeelsysteem;
 - Monitoren betaalbaarheid (huurbeleid);
 - Implementatie Warmtewet;
 - Opzetten nieuwe klachtencommissie;
 - Aandacht voor doorstroming;
 - Huisvesten bijzondere doelgroepen;
 - Prestatieafspraken met de gemeente
- kwaliteit van de woningvoorraad:
 - Groot onderhoud bij 25% van de woningvoorraad.
- projecten nieuw- en verbouw:
 - Woonzorgzone Nieuwveen;
 - ParelVliet;
 - Herpositionering Aar en Amstel;
 - Herpositionering Koetshuis.
- professionele organisatie:
 - Professionaliseren leveranciersbeleid (o.a. SLA);
 - Implementeren nieuw organisatiemodel;
 - Visitatie;
 - Risicomanagement implementeren;
 - Afbouwen van de verbindingen;
 - Implementeren Herzieningswet.

Jaarlijks worden in de jaarplannen de ambitie en voornemens voor komend jaar vastgelegd (in combinatie met de begroting). Daarbij wordt steeds gekeken naar de actualiteit (bijv. implementatie nieuwe Woningwet) en indien noodzakelijk, wordt er bijgestuurd.

3.6.2 Beoordeling van de ambities

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

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

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

- In de ogen van de visitatiecommissie vindt Woningstichting Nieuwkoop een mooi evenwicht tussen haar mogelijkheden en de lokale vraag naar woningen. Woningstichting Nieuwkoop is een relatief kleine corporatie, maar slaagt erin om geleidelijk de woningvoorraad uit te breiden. Hierdoor ontstaan er meer mogelijkheden om jongeren en ouderen te huisvesten in passende woningen. Uit de woonvisie van de gemeente blijkt dat juist daar grote behoefte aan is om de gemeente Nieuwkoop leefbaar te houden.
- Woningstichting Nieuwkoop houdt haar ambities en doelstellingen actueel. Het beleidsplan wordt in een intensieve samenwerking met belanghouders en medewerkers geactualiseerd. De belanghouders tonen zich in de gesprekken zeer positief over de wijze waarop zij bij dit proces zijn betrokken. Ook beschouwt Woningstichting Nieuwkoop jaarlijks welke prestaties geleverd kunnen worden in een goede afweging tussen vraag en mogelijkheden van de corporatie.

3.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woningstichting Nieuwkoop slaagt er goed in om de prestaties af te stemmen op de wensen en de (financiële) mogelijkheden van de corporatie
- Woningstichting Nieuwkoop zoekt de samenwerking met andere corporaties om prestaties mogelijk te maken.

Verwonderpunten

- Het verwondert de visitatiecommissie dat het in 2016 en 2017 niet gelukt is om tot prestatieafspraken te komen. Zeker voor 2017 na de in 2016 met participatie van de Woningstichting vastgestelde Woonvisie.

3.8 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,5 op presteren naar opgaven en ambities.

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen, hierbij telt de beoordeling van de maatschappelijke prestaties voor 75% en de beoordeling van de ambities voor 25%.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	beoordeling prestaties	beoordeling ambities
Thema 1: aantrekkelijke gemeente	7	7
Thema 2: betaalbaarheid en beschikbaarheid	7	
Thema 3: wonen met zorg en welzijn	7	
Oordeel	7,0	7
Gewogen oordeel	7,0	

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

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

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

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

4.2 Werkwijze

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

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

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

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

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

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

Gemeente Nieuwkoop

De gemeente Nieuwkoop ligt in de provincie Zuid-Holland en fuseerde op 1 januari 2007 met Ter Aar en Liemeer, waarbij de nieuwe gemeente de naam Nieuwkoop kreeg. Anno 2019 telde de gemeente 28.628 inwoners. Al het bezit van Woningstichting Nieuwkoop ligt in de gemeente Nieuwkoop.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer G. Elkhuzen, wethouder, de heer E. Strating, teamleider RO en de heer R. Bosboom, projectmanager.

Huurdersbelangenvereniging

HuurdersBelangen Vereniging Nieuwkoop is er voor de huurders van Woningstichting Nieuwkoop in de plaatsen; Nieuwkoop, Noorden, Woerdense Verlaat en Nieuwveen. Als belangenbehartiger van de huurders hebben zij een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Woningstichting Nieuwkoop, waarin afspraken zijn vastgelegd over wederzijdse rechten en plichten en over de manier waarop het overleg wordt gevoerd. Bij het bepalen en uitvoeren van beleid treedt Woningstichting Nieuwkoop eerst in overleg met de HBV als het gaat over zaken waarover de Huurdersbelangenvereniging moet worden geïnformeerd of waarover de HBV moet adviseren.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer L. Angenent, voorzitter, de heer E. Hoogenboom, secretaris en de heer P. Vos, voormalig lid en huidig lid van bewonerscommissie Vijverhof.

Zorg- en welzijnspartijen

WIJdezorg: Centraal gelegen in de dorpskern, gevestigd in het markante gebouw Kaleidoskoop, herbergt locatie Nieuwkoop groepswooningen voor ouderen met dementie, appartementen voor bewoners die veel zorg nodig hebben en appartementen voor tijdelijke zorg. Tevens beschikt Kaleidoskoop over tien ruime, eigentijdse woningen, die cliënten kunnen huren bij de WSN (woningstichting Nieuwkoop) en waar zij volledige zorg van WIJdezorg krijgen (Volledig Pakket Thuis). (bron: www.wijdezorg.com).

De visitatiecommissie heeft gesproken met mevrouw I. Keijzer, locatiemanager Wijdezorg.

Collega corporatie

Woondiensten Aarwoude: Woondiensten Aarwoude is in 1995 ontstaan door een verzelfstandiging van het voormalige woningbedrijf van de gemeente Jacobsoude. De stichting is toen van start gegaan met een portefeuille van circa 1200 woningen. In 1999 is ook het woningbedrijf van de gemeente Ter Aar opgegaan in de corporatie. Inmiddels verhuurt Woondiensten Aarwoude bijna 2000 woningen in de dorpen Ter Aar, Langeraar, Rijnsaterwoude, Leimuiden, Hoogmade, Woubrugge, Papenveer en Nieuwkoop.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de heer D. Visser, directeur-bestuurder bij Woondiensten Aarwoude.

4.4 Belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop

4.4.1 Typering van Woningstichting Nieuwkoop

Aan de belanghebbenden is gevraagd Woningstichting Nieuwkoop in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Woningstichting Nieuwkoop wordt door haar belanghebbenden getypeerd als lokaal, kleinschalig, betrokken, behoudend, gericht op kostenbesparing en samenwerking.



4.4.2 De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,9

De belanghebbenden geven Woningstichting Nieuwkoop gemiddeld een 6,9 voor haar maatschappelijke prestaties. Hierbij zijn zij het meest tevreden over de prestaties van de corporatie op het gebied van wonen met zorg en welzijn, dit thema wordt beoordeeld met een 7,3 gemiddeld. Ook zijn de belanghebbenden tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid, dit thema krijgt een 6,8 gemiddeld, waarbij de betaalbaarheid met een gemiddelde beoordeling van een 6,7 net iets lager scoort als de beschikbaarheid. De beschikbaarheid wordt beoordeeld met een 6,8 gemiddeld. Het thema aantrekkelijke gemeente, waarbij het vooral gaat over de kwaliteit van de woningen, wordt door de belanghebbenden het laagst beoordeeld, namelijk met een 6,6. Vooral op het gebied van duurzaamheid valt hier nog terrein te winnen. Al met al ligt de beoordeling van de verschillende thema's niet heel ver uit elkaar.

Thema 1: Aantrekkelijke gemeente (6,6)

Het thema aantrekkelijke gemeente wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,6 gemiddeld. De huurdersvertegenwoordiging beoordeelt dit onderdeel met een 6,7 gemiddeld. Zij geven aan de kwaliteit van de woningen goed te vinden, als kan het natuurlijk altijd beter. De huurdersvertegenwoordiging zou vooral graag meer zonnepanelen willen zien, al geven ze ook aan bij Woningstichting Nieuwkoop een luisterend oor te vinden over dit onderwerp. De overige belanghebbenden zijn met een gemiddelde van een 7,0 ook tevreden te noemen. De gemeente Nieuwkoop is wat minder tevreden, zij beoordeelt dit thema met een 6,0. De gemeente geeft aan dat zij vindt dat Woningstichting Nieuwkoop niet meer voorop loopt als het gaat om de verduurzaming en het toekomstgericht verbeteren van de woningvoorraad.

Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid (6,8)

De belanghebbenden beoordelen het thema betaalbaarheid en beschikbaarheid met een 6,8 gemiddeld. De betaalbaarheid wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 6,7 gemiddeld en de beschikbaarheid met een 6,8 gemiddeld. De huurders geven aan dat zij wat betreft de beschikbaarheid niet blij zijn met de oplopende wachttijd. Er is veel vraag naar woningen, waardoor de woningen die beschikbaar komen, ook snel weer verhuurd worden. De huurdersvertegenwoordiging verwacht dat de nieuwbouwplannen moeten helpen om de wachttijd weer wat terug te dringen. De huurdervertegenwoordiging beoordeelt de beschikbaarheid met een 7,0 gemiddeld. Ook de gemeente geeft aan dat er een beperkte toename is van de voorraad, maar dat er wel veel planning in voorbereiding zijn. Zij geeft net als de huurders een 7,0 voor de beschikbaarheid. De overige belanghebbenden laten een zelfde soort beeld zien, oplopende wachttijd en te weinig beschikbare woningen. Hierbij wordt echter wel de opmerking gemaakt dat dit niet te wijten is aan de inzet van de corporatie, maar aan een gebrek aan bouw mogelijkheden. Vanuit zorg- en welzijn wordt aangegeven dat zij graag zouden zien dat VPT woningen direct beschikbaar komen, dat is nu niet altijd het geval. De overige partijen beoordelen de beschikbaarheid met een 6,5 gemiddeld.

De betaalbaarheid van de woningen wordt door de huurdersvertegenwoordiging beoordeeld met een 7,0. De huren zijn niet goedkoop, maar wel in verhouding. Ook wordt aangegeven dat de huurdersvertegenwoordiging hoopt dat het voorstel dat zij hebben gedaan, wat betreft met meenemen van de oude huur naar een nieuw huurhuis, wordt overgenomen door de corporatie. De gemeente Nieuwkoop is iets minder positief over de betaalbaarheid en beoordeelt dit met een 6,0 gemiddeld. De goedkope voorraad neemt af, terwijl de vrije sector toeneemt. De overige belanghebbenden geven aan dat de betaalbaarheid van sociale huurwoningen in orde is en beoordelen dit onderdeel met een 7,0 gemiddeld.

Thema 3: Wonen met zorg en welzijn (7,3)

Het derde thema: wonen met zorg en welzijn, wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,3 gemiddeld. De overige belanghebbenden, waaronder zorg- en welzijnsinstanties, geven aan het initiatief met betrekking tot ouderenvoorzieningen te waarderen, evenals de andere verschillende vormen van wonen met zorg of ondersteuning die Woningstichting Nieuwkoop biedt. De overige belanghebbenden beoordelen dit thema dan ook met een 7,5 gemiddeld. Ook de huurdersvertegenwoordiging is positief over de prestaties van Woningstichting Nieuwkoop op het gebied van wonen met zorg en welzijn, zij beoordelen dit thema met een 7,3 gemiddeld. De gemeente Nieuwkoop geeft aan dat Woningstichting Nieuwkoop bijdraagt aan de opgaven conform de regionale afspraken en is positief over het overleg dat Woningstichting Nieuwkoop heeft met Ipse de Bruggen over het toevoegen van huisvesting voor bijzondere doelgroepen. De gemeente beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 gemiddeld.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,3

De belanghebbenden beoordelen de mate van tevredenheid over de relatie en communicatie met Woningstichting Nieuwkoop met een 7,3 gemiddeld. Hierbij geven de overige belanghebbenden gemiddeld een 7,7 en de huurdersvertegenwoordiging een 7,3. Beide categorieën belanghebbenden geven aan tevreden te zijn, maar dat er altijd ruimte is voor verbetering. Ook de gemeente Nieuwkoop is relatief tevreden over de relatie en communicatie met Woningstichting Nieuwkoop, zij geeft aan regelmatig (mail)contact te hebben en dat de contacten plezierig verlopen. Ze beoordeelt de relatie en communicatie met een 7,0 gemiddeld.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,7

De belanghebbenden beoordelen de mate van tevredenheid over de invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop met een 6,7 gemiddeld. Hierbij geven de overige belanghebbenden gemiddeld een 7,3, de huurdersvertegenwoordiging een 6,7 en de gemeente Nieuwkoop een 6,0. De gemeente geeft aan dat de Woningstichting vooral haar eigen koers vaart en mist vooral invloed op de thema's betaalbaarheid en

duurzaamheid. De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat er soms naar ze geluisterd wordt, bijvoorbeeld als het gaat om woningtypes. Ook vinden zij het prettig dat ze inbreng hebben in het ondernemingsplan.

4.4.3 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

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

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

Prestatievelden		Collega-corporaties	Zorg- en welzijnspartijen	Gemiddelde cijfer categorie
	<i>Aantal respondenten</i>	N=1	N=2	N=3
De tevredenheid over de	Thema 1: Aantrekkelijke gemeente	7,0	7,0	7,0
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6,5	7,0	6,8
	Thema 3: Wonen met zorg en welzijn	8,0	7,0	7,5
	Gemiddelde	7,2	7,0	7,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		8,0	7,5	7,7
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,0	7,5	7,3

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. In deze tabel zijn ook de scores opgenomen van de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging in de zin van de Overlegwet. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

Prestatievelden		huurders	gemeenten	overige belanghebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	N=3	N=1	N=3	N=7
De tevredenheid over de	Thema 1: Aantrekkelijke gemeente	6,7	6,0	7,0	6,6
	Thema 2: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0	6,5	6,8	6,8
	Thema 3: Wonen met zorg en welzijn	7,3	7,0	7,5	7,3
	Gemiddelde	7,2	6,5	7,1	6,9
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,3	7,0	7,7	7,3
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		6,7	6,0	7,3	6,7

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

4.4.4 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

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

Gemeenten

- Vooruitstrevender beleid
- Meer contact over beleidskeuzes

Huurders

- Meer en eerder inzicht in de financiële situatie/posities van de corporatie
- Meer profileren klimaatvriendelijk te willen zijn
- Meer dienstverlening: durf af te wijken van de regels
- Huurdersbelangenvereniging in ondersteuning beter ondersteunen qua financiën.
- Meer denken als huurder/klant

Overige belanghebbenden

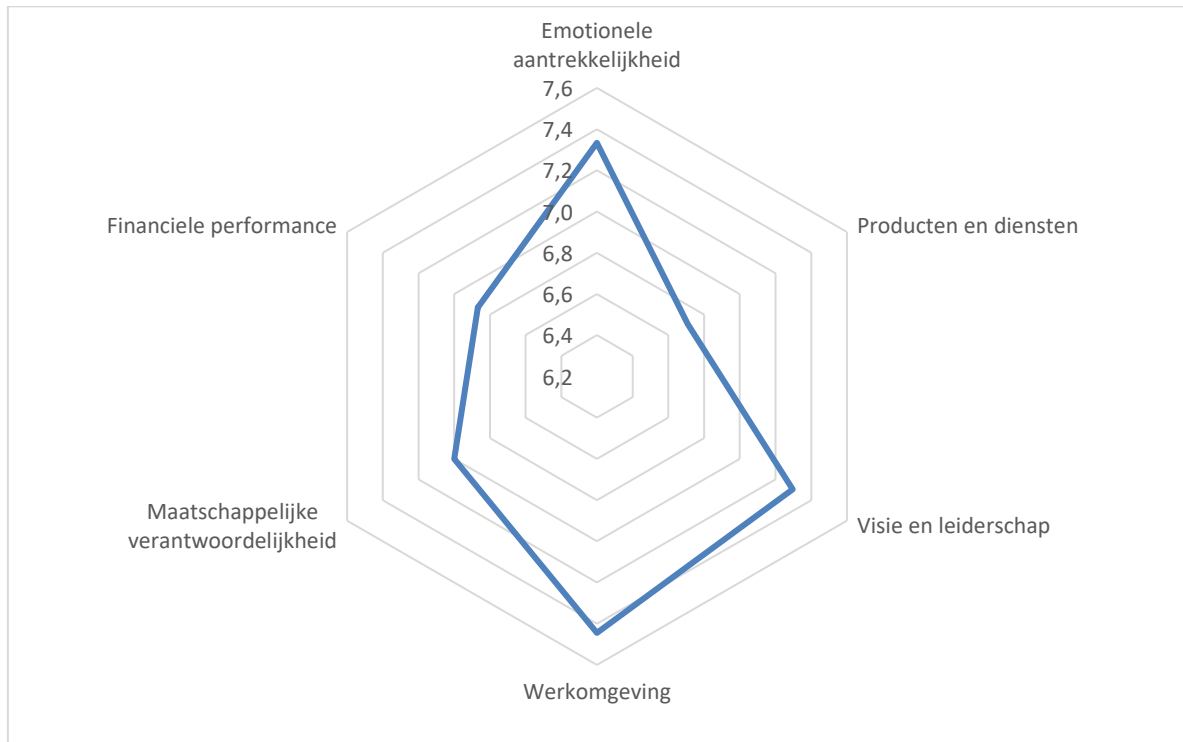
- Bereikbaarheid van de calamiteiten telefoon verbeteren
- Bepaalde acties duren (te) lang
- Meer/betere communicatie met de klant wanneer er bedrijven komen om onderhoud te plegen
- Meer de samenwerking zoeken op het gebied van dienstverlening
- Gezamenlijke visieontwikkeling dorpskern Nieuwveen
- Stakeholders meer (frequenter) op de hoogte houden van ontwikkelingen bij Woningstichting Nieuwkoop

4.5 De reputatie van Woningstichting Nieuwkoop

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Woningstichting Nieuwkoop. Dit beeld is opgebouwd uit 15 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Woningstichting Nieuwkoop scoort een 7,1 voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoger dan gemiddeld scoren de dimensies werkomgeving (7,4), visie en leiderschap (7,3) en emotionele aantrekkelijkheid (7,3). Lager dan het gemiddelde scoren de dimensies producten en diensten (6,7), financiële performance (6,9) en maatschappelijke verantwoordelijkheid (7,0), hoewel dit ook nog steeds keurige cijfers zijn.

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



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 15 elementen uit het Reputatie Quotiënt Model.

4.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Woningstichting Nieuwkoop heeft een goede reputatie bij haar belanghebbenden.
- Woningstichting Nieuwkoop heeft een zeer intensief proces doorlopen met haar belanghouders om tot een nieuw ondernemingsplan te komen
- De belanghebbenden zijn tevreden over de open communicatie met Woningstichting Nieuwkoop.

Verwonderpunten

- De belanghebbenden geven ondanks de intensieve processen de afgelopen jaren om vanuit Woningstichting Nieuwkoop naast gemeente, de belanghebbenden intensief te betrekken bij beleid en uitvoering, toch nog aan behoefte te hebben aan wat meer invloed op het beleid van Woningstichting Nieuwkoop.

5 Presteren naar vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Woningstichting Nieuwkoop voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd al voor de Parlementaire enquête woningcorporaties in 2014/2015 aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en vanaf medio 2015 de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Met de invoering van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting medio 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB, waardering op marktwaarde) en vond aanscherping van het in- en externe toezicht plaats. Tenslotte werd de Governance Code vernieuwd. De visitatieperiode werd daarnaast gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en wijzigingen in het belastingregime naast een toename van de regeldruk voor de gehele corporatiesector.

Woningstichting Nieuwkoop kende daarnaast een eigen problematiek: de Aw oordeelde in zijn Oordeelsbrief 2017/2018 dat Woningstichting Nieuwkoop professioneel en doelgericht handelt. De jaarlijkse oordeelsbrieven gaven in de visitatieperiode geen aanleiding tot interventies en/of aanwijzingen. Opgemerkt zij dat begin 2012 een interim bestuurder aantrad na een oordeelsbrief van het Centraal Fonds Volkshuisvesting waarin gewezen werd op de omvangrijke portefeuille zorgvastgoed en op het ontbreken van voldoende financiële continuïteit. Woningstichting Nieuwkoop handelde in de periode daarvoor meer als een risico nemende projectontwikkelaar met overigens voor de lokale gemeenschap, mooie projecten. Er werd een interim bestuurder aangesteld die vervolgens benoemd werd als bestuurder. Deze vertrok eind 2017 waarna in mei 2018 de huidige bestuurder aantrad die een aantal zaken verder oppakte. Er werd toen een transitie ingezet, waarvan gedurende de visitatieperiode geconstateerd kon worden dat die goed verlopen is. Met de komst van de nieuwe bestuurder in mei 2018 is vervolgens meer vaart gezet in het formuleren van een heldere koers met 6 deelstrategieën. De visitatiecommissie oordeelde positief over deze ingezette veranderingsslag om het potentieel dat in de organisatie van Woningstichting Nieuwkoop aanwezig was, beter tot zijn recht te laten komen. De visitatieperiode zelf heeft vooral in het teken gestaan om zaken weer goed op de rit te krijgen. Dat raakte zowel de financiën als de organisatie.

Het WSW stuurde de gehele periode nog consequent op de doorontwikkeling van de corporatie en constateerde in 2015 dat de koers fors is bijgesteld, maar ook dat Woningstichting Nieuwkoop voor de taak stond om uitvoering te geven aan de transitie-opgave. Woningstichting Nieuwkoop had destijds een grote VoV-portefeuille (Verkoop onder Voorwaarden: woningen waarvoor een terugkoopplicht bestaat) met inherente liquiditeitsproblematiek. Eind 2015 bestond die portefeuille nog uit 144 woningen, maar het beleid is toen wel omgezet. Woningstichting Nieuwkoop koos ervoor om de woningen in verband met de vergrijzing beschikbaar te houden voor de oudere huurders. Begin 2017 constateerde het WSW dat de Woningstichting acteert als een min of meer normale corporatie: de transitie richting de haalbare portefeuille is in gang gezet, zij kiest voor een belangrijk aandeel niet-DAEB, de risico's zijn ingeperkt en de balansratio's zijn sterk verbeterd. In 2018 concludeerde het WSW dat Woningstichting Nieuwkoop zich voorbereidt op een nieuwe periode: de afgelopen jaren is de organisatie op orde gekomen en financieel versterkt. Aangedrongen wordt op voortgang met het nieuwe ondernemingsplan en een plan van aanpak voor de smart uit te werken portefeuillestrategie.

Uit de managementletters van de accountant is geen overige relevante informatie voorhanden.

5.3 Basisinformatie

De financiële ratio's zijn gebaseerd op de rekenmethode en normen van Aw en WSW. In 2016 en 2018 zijn stelselwijzigingen doorgevoerd naar respectievelijk de markt- en beleidswaarde, die de vergelijkbaarheid bemoeilijken. Bovendien zijn de normen (nog) niet vastgesteld op de actuele uitgangspunten, hetgeen de beoordeling verder compliceert. De verwachting is dat nieuwe sectornormen voor de solvabiliteit en LtV eind 2019 worden vastgesteld. De ratio's voor 2018 zijn gebaseerd op de beleidswaarde, voor de periode 2015/2017 is de bedrijfswaarde gehanteerd.

De beleidswaarde van Woningstichting Nieuwkoop bedraagt € 94 miljoen, de marktwaarde € 154 miljoen en de correctie met afslagen voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer, bedraagt in totaal circa € 60 miljoen.

Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid. Voor het totale risico in de buffer is uit gegaan van 13%, oplopend naar 14%, op basis van het CIP 2015. Onderstaande tabel levert een overzicht.

Prestatievelden WSN	2015	2016	2017	2018
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	34,6%	59%	62%	63%
Buffer (norm >0) in %	21%	46%	48%	49%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,1	2,1	1,3	2,2
Loan to value (norm WSW < 75) in %	57%	57%	56%	45%

Bron: Oordeelsbrieven AW, CIP 2015, jaarverslagen en accountantsverslag 2018

De visitatiecommissie constateert dat de buffer een hoog vermogenoverschot indiceert. Dat betekent dat Woningstichting Nieuwkoop de komende jaren de lokale opgave goed aan moet kunnen. In de Aedes Benchmark scoort Woningstichting Nieuwkoop op de bedrijfslasten per gewogen vhe alle jaren een B, een gemiddeld beeld in de referentiegroep. De Aedes Benchmark Duurzaamheid 2018 levert een score C op, slechter dan het gemiddelde van de referentiegroep.

Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weergegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daarbij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge en dient met enige voorzichtigheid in combinatie met de vermogensbuffer te worden gezien. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

WSN voornemens in dPi/IBW			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	44 vhe	€ 11,6 mln.	2,0 %
2018-2022	89 vhe	€ 0,86 mln.	1,83 %

IBW WSN in miljoenen €, gemeente Nieuwkoop			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2017-2021	€ 14,7	€ 11,6	€ 0,29
2018-2022	€ 0,96	€ 0,86	€ 0,04

Uit de voornemens opgenomen in de IBW/dPi 2017 en 2018, komt naar voren dat Woningstichting Nieuwkoop met haar circa 1200 vhe voornemens is haar investeringen in zowel de nieuwbouw als de verbetering/duurzaamheid op te voeren bij een verlaging van de gemiddelde huurverhoging.

Uit de IBW-tabel komt naar voren dat de extra bestedingsruimte in 2018 vrijwel nul is geworden maar het is inmiddels bekend dat de IBW 2019 spectaculair hoger is, waardoor er weer meer mogelijk zal zijn.

5.4 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Nieuwkoop verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet zij aan het ijkpunt voor een 6.

De titel van het Ondernemingsplan 2014/2018 “Volle kracht vooruit” spreekt boekdelen. Het plan geeft de koers op hoofdlijnen voor de nabije toekomst weer. Want Woningstichting Nieuwkoop stond voor het heruitvinden van haar missie, nadat zij de voorafgaande 10 jaar zich had ontwikkeld tot een meer risico nemende projectontwikkelaar. Het plan is goed leesbaar en helder geformuleerd en schetst de aanpak, de achterliggende periode en levert een beknopt en smart geformuleerd actieprogramma voor de planperiode tot 2018. Gestreefd wordt in algemene termen naar een professionele bedrijfsvoering en het waarborgen van de financiële continuïteit, mede op basis van een nieuw strategisch voorraadbeleid. Woningstichting Nieuwkoop blijft aanvankelijk een groot deel van haar bezit te koop aanbieden. Maar sinds 2015 heeft de corporatie haar verkoop gestopt om beter aan de vraag te kunnen voldoen. De korte financiële paragraaf benadrukt slechts de balans tussen investeren en financiële continuïteit. Het plan wordt gezien als een startdocument dat jaarlijks geëvalueerd zal worden in samenspraak met de stakeholders.

In 2018 is het Ondernemingsplan 2019/2023 “Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst” opgesteld. In het eveneens goed leesbare en helder geformuleerde plan worden 6 strategieën behandeld voor achtereenvolgens dienstverlening, beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid, duurzaamheid en samenwerking.

Het plan constateert vooral de behoefte om de doorstroming te bevorderen. Daartoe wordt een verhuisketen opgestart door nieuwbouw van ongeveer 145 woningen in de planperiode, met name voor ouderen met tenminste het behoud van het voorraadvolume van 2018, na aftrek van de verkoop.

Het verduurzamen is een grote opgave, die niet ten koste mag gaan van de beschik- en betaalbaarheid. Het gemiddelde label C wordt naar B gebracht in 2022. Leidend is het “verstandig verduurzamen”, met “no regret isolatiepakketten” en een opstelling als “smart follower” in landelijke ontwikkelingen. Gestreefd wordt naar bedrijfslasten op of rond het gemiddelde van de benchmark. Het huurbeleid en de portefeuillestrategie zullen in 2019 worden geëvalueerd. Door de grote toevoegingen van zorgvastgoed in het recente verleden, is herijking van de portefeuillestrategie ook voor de visitatiecommissie wel een punt. Woningstichting Nieuwkoop wil komende jaren ook jongeren als doelgroep bedienen om de vitaliteit van de verschillende kernen te garanderen. De financiële paragraaf beperkt zich tot algemene bewoordingen.

De ondernemingsplannen worden uitgewerkt in een routeplanner voor de strategieën en jaarlijks uitgewerkt in een jaarplan met een (meerjaren-)begroting met een looptijd van 5 jaar. Het plan 2014/2018 is in 2016 uitgewerkt in een portefeuilleplan met wensbegroting.

De monitoring vindt plaats middels uitgebreide 4-managementrapportages met aparte delen voor een verslag voor de directie, projecten en groot onderhoud en een maandelijks dashboard.

Op basis van een grondig uitgewerkt scheidingsvoorstel heeft Woningstichting Nieuwkoop, in overleg met haar stakeholders, gekozen voor een administratieve boven een juridische scheiding. Belangrijkste argumenten waren de bediening van de middeninkomens met een aandeel niet-Daeb en de gewenste flexibiliteit.

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

- De actieve wijze waarop Woningstichting Nieuwkoop in de visitatieperiode haar doorontwikkeling op strategisch, organisatorisch en financieel gebied heeft gerealiseerd, de risico's heeft beperkt en haar ambities op de inzet van het vermogen heeft gerealiseerd;
- De keuze voor de administratieve scheiding Daeb - niet-Daeb en de verdere ontwikkeling van het relatief grote niet-Daeb-bezit vanwege de kenmerken van de lokale woningmarkt;
- De wijze waarop Woningstichting Nieuwkoop haar 6 strategieën heeft doorvertaald in acties, portefeuillestrategie en de daarop ontwikkelde monitoring en sturing met verantwoordelijkheden laag in de organisatie met maandelijks rapportages om te bezien waar men staat en hoe men elkaar in de organisatie verder kan helpen om tot realisatie van de doelstellingen te komen;
- De heldere wijze waarop jaarlijks inzicht wordt gegeven in de doelstellingen en realisaties.

5.5 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De doorontwikkeling van Woningstichting Nieuwkoop gedurende de visitatieperiode op een aantal gebieden inclusief de versterking van de financiële ratio's, het bijsturen op nieuwbouwambities, het terugbrengen en niet meer ontwikkelen van zorgvastgoed, deelnemingen met ontwikkeling in de koopwoningen en het afscheid nemen van DEVA (oneigenlijke activiteit in BV Duurzame Energie Voorziening Achterweg).
- Het "verstandig verduurzamen", met "no-regret isolatiepakketten" en een opstelling als "smart follower" in de landelijke ontwikkeling van de duurzaamheid.

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke rol van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

6.2 Korte beschrijving governance-structuur

Woningstichting Nieuwkoop is een stichting en kent een governance model met een tweelagenstructuur. Het bestuur wordt gevormd door de directeur-bestuurder. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het bestuur zijn in de statuten omschreven. Eén en ander is uitgewerkt in het bestuursreglement.

Beleidsvoorbereiding, beleidsvorming en besluitvorming geschieden binnen de kaders van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting, statuten en de Governance Code en andere relevante regelgeving zoals Burgerlijk wetboek.

De raad van commissarissen bestaat uit 3 personen met een uitgewerkte profielschets. Om te borgen dat alle door de Aw beschreven expertises en deskundigheden binnen de raad van commissarissen goed worden vervuld, wordt voor elk nieuw lid een aantal specifieke eisen gesteld die met name betrekking hebben op inhoudelijke kwaliteit en ervaringsgebieden. Binnen de raad van commissarissen zijn er geen vaste commissies, zoals een auditcommissie en/of een remuneratiecommissie.

Naast de directeur-bestuurder functioneert een managementteam dat gevormd wordt door de twee hoofden van resp. de afdelingen Financiën en de afdeling Woondiensten. Het hoofd van de afdeling Financiën is tevens controller die ook rechtstreeks de raad van commissarissen spreekt.

6.3 Relevante ontwikkelingen

De parlementaire enquête, de herziene Woningwet 2015, de vernieuwde Governance Code en de intrede van prestatieafspraken tussen huurders, gemeente en corporatie hebben net als bij vele andere corporaties ook bij Woningstichting Nieuwkoop tot een periode van bezinning geleid. Voor Woningstichting Nieuwkoop speelde daarbij dat ook al voor de visitatieperiode een nieuwe bestuurder was aangesteld met de opdracht "orde op zaken" te stellen, met name op het gebied van financiën, maar ook qua nieuwbouwambitie, activiteiten in zorg en welzijn, deelnemingen met ontwikkeling koopwoningen en warmtevoorziening..

Het Ondernemingsplan 2014 – 2018 "Op volle kracht vooruit" is ook opgesteld in deze periode van orde op zaken stellen.

In mei 2018 is de huidige bestuurder aangesteld en de aandacht verlegd van intern orde op zaken stellen naar extern en de volkshuisvestelijke prestaties. Dit heeft onder andere zijn weerslag gevonden in het Ondernemingsplan 2019 – 2023 "Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop nu en in de toekomst".

De Governance inspectie door de Aw geeft een goed beeld van de ontwikkelingen van Woningstichting Nieuwkoop in de afgelopen jaren, ook in de periode voor de visitatieperiode. Na de negatieve beoordeling door CFV in 2012 is er een periode van orde op zaken stellen gestart. Dit heeft tot gevolg gehad dat de raad van commissarissen dicht op het bestuur en de organisatie stonden. Nu de organisatie weer gezond is en ruimte heeft voor investeringen, moet de raad van commissarissen weer meer afstand nemen en minder accent op de toezichtrol leggen en meer op de klankbordrol aldus de Aw. In de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met raad van

commissarissen, bestuur en MT, is de commissie gebleken dat deze ontwikkeling gaande is en ook dat alle betrokkenen zich ervan bewust zijn dat andere verhoudingen passen bij de huidige situatie.

De Aw vraagt de raad van commissarissen tevens om de omvang van 3 commissarissen opnieuw te overwegen, gegeven de benodigde deskundigheden die in de raad van commissarissen vertegenwoordigd dienen te zijn. In gesprek met de raad van commissarissen is het de commissie duidelijk geworden dat het garanderen van voldoende deskundigheid in de raad van commissarissen een belangrijk punt van aandacht is voor de raad van commissarissen. Op dit moment is de raad van commissarissen van mening dat de vereiste deskundigheden voldoende aanwezig zijn in de raad. De raad van commissarissen is zich ook zeer bewust dat bij het vertrek van een commissaris en het werven van een nieuwe commissaris het aanwezig hebben van de vereiste deskundigheid in de raad van commissarissen een belangrijk aandachtspunt is. Op dit moment is de raad van commissarissen echter van mening dat de huidige omvang bij de huidige samenstelling voldoende de aanwezigheid van deskundigheden garandeert.

6.4 Strategievorming en sturing op prestaties

6.4.1 Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Nieuwkoop heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

Woningstichting Nieuwkoop heeft een ondernemingsplan onder de titel “Op volle kracht vooruit 2014-2018” dat verder uitgewerkt is in de Meerjarenstrategie, Meerjarenbegroting, Jaarplannen, Afdelingsplannen, en kwartaalrapportages (later in 2018 tertiaalrapportages).

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- De corporatie maakt periodiek een schets van relevante ontwikkelingen en betekenis voor de eigen positie en/of het toekomstig functioneren in het lokale netwerk.
- Het Meerjarenbeleidsplan is gevormd op basis van gesprekken met het huurdersplatform HBV, OR, collega-corporaties, directeurs van zorg- en welzijnsinstellingen en andere partners uit het maatschappelijk middenveld en de teams binnen Woningstichting Nieuwkoop. In de gesprekken geven de belanghouders ook zonder uitzondering aan dat ze de betrokkenheid en de manier waarop de opmerkingen en suggesties in het nieuwe ondernemingsplan verwerkt zijn, zeer op prijs stellen.
- Ondanks reorganisatie en wisselingen in het bestuur is de corporatie erin geslaagd om de positie te bestendigen en een koers voor de toekomst uit te zetten.
- De corporatie is ervaren in het gebruik van meerdere c.q. relevante scenario's en maatschappelijk rendementsmodellen, al dan niet in samenwerking met andere corporaties.
-
- Voor het Project Aar & Amstel is ook samengewerkt met de gemeente en zijn informatieavonden en een uitgebreide enquête gehouden om de toekomst van het voormalige verzorgingstehuis te bepalen.

6.4.2 Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting Nieuwkoop volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie heeft kwartaalrapportages (later tertiaalrapportages) met smartproof geformuleerde normen. De kwartaal- cq. tertiaalrapportages worden door de raad van commissarissen grondig besproken. De Meerjarenstrategie wordt gebruikt in het opstellen van Jaarplannen en voor beleid en participatie van huurders. In toenemende mate in de visitatieperiode stuurt de raad van commissarissen bij op het format en het toetsingskader. In het overleg van de raad van commissarissen en de daarin besproken strategie wordt actief bijgestuurd om gestelde doelen te behalen. Binnen de veranderde context wordt het optimale resultaat gezocht. Er wordt bijgestuurd op het bod, waarbij de corporatie meer biedt dan de gemeente wil. De corporatie zoekt daarbij alternatieven om volkshuisvestelijk te kunnen investeren. Herhaaldelijk is de mate van benodigde competenties en de doorstroom van medewerkers onderwerp van gesprek geweest.

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

- het compleet zijn van het monitorings- en rapportagesysteem voor wat betreft:
 - het kunnen volgen van de volkshuisvestelijke prestaties in relatie tot de gemaakte (prestatie) afspraken via het rapportagesysteem.
 - heldere en uitgebreide notulen waardoor een levendig beeld wordt vastgelegd van discussies in de raad van commissarissen en de argumenten onder besluiten.
 - de gebruiksmogelijkheden voor zo wel de organisatie als de raad van commissarissen. Er is geen afzonderlijke rapportage voor de raad van commissarissen, zodat de bedrijfsvoering, besluitvorming en stuurcyclus in lijn liggen met elkaar. De rapportages volgen de lijn van de jaarplannen en begrotingen.
 - het in samenhang kunnen volgen van de maatschappelijke prestaties met de doelen op het gebied van de bedrijfsvoering en andere randvoorwaarden. Het “bod” wordt in samenspraak met andere corporaties en de huurdersorganisaties uitgebracht en is gekoppeld aan de gemeentelijke woonvisie.
 - het in samenhang kunnen volgen van de sturing bij afwijkingen in relatie tot de visie en doelen.
- de actieve wijze van sturing bij afwijkingen:
 - bestuurlijke cyclus procesmatig door het jaar heen, voortgangsbewaking, MT en raad van commissarissen. De kwartaalrapportages worden binnen enkele weken/maanden na afloop ter hand gesteld van de raad van commissarissen, in toenemende mate in kortere termijn. Bij de overgang naar Tertiaalrapportages wordt ook het vergaderschema om die reden aangepast.
 - In kwartaalrapportages en faseverslagen van projecten worden bij vertraging of overschrijdingen voorstellen tot verbetering gedaan en doelen zo nodig bijgesteld.

6.4.3 Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 7.

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	7
Sturing op prestaties	7
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	7,0

6.5 Maatschappelijk rol raad van commissarissen

6.5.1 Beoordelingskader

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

netwerk. Met andere woorden hoe vervult de raad van commissarissen zijn maatschappelijke rol? Heeft de raad van commissarissen een visie op zijn maatschappelijke rol en hoe betreft de raad van commissarissen het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk? De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst worden hierbij buiten beschouwing gelaten.

6.5.2 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De toezichtrol van de raad van commissarissen wordt duidelijk omschreven in het Reglement raad van commissarissen en de profielschets raad van commissarissen. Deze documenten worden periodiek geactualiseerd. De bestuurder oriënteert zich regelmatig over wat er bij de gemeente, huurdersplatform en andere belanghebbenden leeft en informeert de belanghebbenden over de activiteiten en resultaten van Woningstichting Nieuwkoop en bespreekt met hen de plannen en wensen voor de toekomst. In de verslagen van de raad van commissarissen wordt melding gemaakt van het terugkoppelen van de gesprekken met de belanghebbenden en de duiding en vervolg geven aan de inhoud van deze gesprekken. De raad van commissarissen is op deze wijze altijd goed en actueel geïnformeerd. Ook blijkt dat er veel aandacht is van zowel raad van commissarissen als bestuurder voor de punten waar de opvattingen van Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente Nieuwkoop uiteenlopen. Op een weloverwogen manier wordt daarbij de koers van Woningstichting Nieuwkoop bepaald.

Zowel in de vergaderingen als in specifieke workshops (themabijeenkomsten) komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde. De portefeuillestrategie wordt periodiek geagendeerd, waarin de ontwikkelingen in het werkgebied gerelateerd worden aan bijstellingen in de strategie. Uitvoering en strategie zijn nauw verbonden.

Woningstichting Nieuwkoop organiseert regelmatig bijeenkomsten met haar belanghouders, waar de leden van de raad van commissarissen tevens aanwezig zijn. Ook is er veelvuldig overleg met de collega corporaties over totstandkoming van nieuwe gezamenlijke samenwerkingsverbanden.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- de wijze waarop de raad van commissarissen toeziet op de borging van de maatschappelijke doelen in het strategisch beleid. De raad van commissarissen vervult, in een goed samenspel met de bestuurder een actieve, kritisch stimulerende en sturende rol bij de strategievorming en de vertaling daarvan in relatie tot de omgeving. De raad van commissarissen is actief in de invulling van zijn maatschappelijke rol en zorgt er op meerdere manieren voor op de hoogte te zijn van wat er leeft en speelt bij externe belanghouders in de lokale context. De raad van commissarissen heeft een goede werkwijze gevonden om in het netwerk zichtbaar en toegankelijk te zijn en tegelijkertijd de bestuurder te laten besturen. De raad van commissarissen is alert dat er goede afwegingen worden gemaakt tussen de maatschappelijke vragen en de (financiële) mogelijkheden van Woningstichting Nieuwkoop.
- De raad heeft een gedeelde visie op haar maatschappelijke rol en deze is vastgelegd in de visie op toezicht en verder uitgewerkt in het toezichtkader. Beide documenten worden regelmatig geëvalueerd en aangepast aan recente inzichten en opvattingen. In de gesprekken is de commissie gebleken dat de toezichtvisie zeer doorleefd is bij zowel de commissarissen als de bestuurder.
- De raad van commissarissen is altijd bereid om buiten de reguliere vergaderingen te adviseren en zijn snel en laagdrempelig toegankelijk.

6.6 Externe legitimering en verantwoording

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

6.6.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woningstichting Nieuwkoop zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

De corporatie, raad van commissarissen en bestuur hebben structureel overleg met collega corporaties, externe accountant, huurdersplatform, OR, Aw, WSW en gemeente. Op deze wijze wordt vooraf geborgd dat externe invloeden het beleid van de corporatie mede beïnvloeden.

Voor externe verantwoording gebruikt de corporatie mededelingen en nieuws-info's op de eigen website en uiteraard wordt externe verantwoording afgelegd in het overleg met belanghebbenden en in de gepubliceerde jaarverslagen.

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

- de actieve en passende manier waarop de corporatie de belanghebbenden betreft:
 - De corporatie heeft zowel bij de input voor het beleid als in de terugkoppeling van de realisatie van plannen een netwerk van belanghebbenden dat ingeschakeld wordt. In ieder geval wordt het huurdersplatform HBV en de gemeente gekend in de ontwikkelingen.
 - Bij eventuele bijstelling van plannen wordt daarover actief gecommuniceerd. De portefeuillestrategie wordt regelmatig besproken en aangepast in vergaderingen van de raad van commissarissen.
 - de raad van commissarissen heeft contact met belanghebbenden en de behoeften en wensen van belanghebbenden worden meegenomen in het beoordelen van strategisch beleid en de risico's. De raad van commissarissen heeft daarbij een vorm gevonden waarbij hij niet de bestuurder voor de voeten loopt.
 - De raad van commissarissen stuurt op onderbouwing van de risico's voordat besluiten worden genomen.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden:
 - De site van de corporatie is zeer toegankelijk en voorziet tegelijkertijd in een nieuwsoverzicht. Op de nieuwspagina wordt op doelgroepen toegespitst informatie verstrekt over actualiteit en beleid.
 - De vertaling van visie en doelen voor de doelgroepen wordt in begrijpelijke publicaties aan gebruikers en belanghebbenden duidelijk gemaakt.
 - Woningstichting Nieuwkoop heeft bij de totstandkoming van het ondernemingsplan input opgehaald bij diverse stakeholders waaronder HBV en gemeente. Het ondernemingsplan is daarmee een gedragen en toegankelijk document geworden.

6.6.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Hiermee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6.

Diverse documenten, waaronder de jaarverslagen, begrotingen en visitatierapporten, zijn op de website van de corporatie te vinden. Afwijkingen van voorgenomen beleid zijn te vinden in de Jaarverslagen, kwartaalrapportages, raad van commissarissen verslagen (zeer uitvoerig genotuleerd)!

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

- de verantwoording van haar belanghebbendenmanagement doorin heldere jaarverslagen een terugkoppeling te geven op het vooraf geformuleerde beleid. De jaarverslagen zijn het sluitstuk van de stuurcyclus die redelijk smartproof (gaandeweg beter) doorlopen wordt en die in kwartaalrapportages wordt verantwoord. De kwartaalrapportages en vanaf 2018 de tertiaalrapportages zijn helder en vormen een duidelijk toetsingskader voor de raad van commissarissen. In 2019 wordt een signaleringssysteem toegepast in de rapportages en wordt maandelijks gemonitord op de geformuleerde doelstellingen.
- In de jaarverslagen wordt de voorgenomen en gerealiseerde doelen aangegeven, met waar nodig uitleg waarom realisatie van doelstellingen anders is gegaan dan verwacht.
- Er zijn Nieuwsinfo's op de website geplaatst. Deze zijn goed leesbaar en op de doelgroepen afgestemd
- Er zijn (met uitzondering van 2017 en 2018) nieuwsbrieven naar bewoners en stakeholders verstuurd.
- Er zijn diverse stakeholderbijeenkomsten gehouden.
- Onderzoeken en enquêtes, gehouden voor of onder bewoners, worden gedeeld via rechtstreekse communicatie, website, social media en/of persberichten.

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

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	8
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De raad van commissarissen weet zijn omvang in positieve zin aan te wenden door snel en slagvaardig te zijn en zeer goed op de hoogte te zijn van de maatschappelijke ontwikkelingen in Nieuwkoop. De raad van commissarissen is "dichtbij", zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten.

6.8 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een 7,5:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	7
Maatschappelijke rol raad van commissarissen	8
Externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel Governance	7,5

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Reputatie-Quotiënt
- Prestatiemonitor

Position paper

Position Paper t.b.v. Visitatie 2019

Onze missie

Onze missie is: Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst

Onze visie

Onze visie is dat we dit bereiken door goede dienstverlening, dichtbij onze huurders te staan, te zorgen voor voldoende, betaalbare, kwalitatief goede en beschikbare woningen zeker voor jongeren, jonge gezinnen en senioren.

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden zijn: betrokken, persoonlijk, professioneel en resultaatgericht.

Zo willen wij ons werk doen en zo willen wij bij onze huurders en woningzoekenden bekend staan.

Ondernemingsplan

Ons ondernemingsplan kwam tot stand met input van veel stakeholders. Hun input is vaak letterlijk terug te vinden in ons ondernemingsplan. Daarmee wordt het niet alleen het Ondernemingsplan van Woning Stichting Nieuwkoop maar een plan van en voor ons allen en een belofte van WSN aan haar huurders, stakeholders en aan Nieuwkoop.

Ambities en onze 6 strategieën

Ons Ondernemingsplan willen wij ten uitvoer brengen door middel van 6 strategieën, te weten:

Strategie 1 – Goede dienstverlening door dichtbij de huurders te staan en actieve communicatie

- 1) Wij zullen onze klant goed op de hoogte houden, zijn betrokken bij onze klant
- 2) Wij delen zowel op organisatorisch als individueel niveau wat ons bezighoudt
- 3) Wij koppelen pro-actief terug naar onze klant wat wij met een probleem gedaan hebben
- 4) Onze medewerkers en aannemers krijgen regelmatig een klantgerichte training
- 5) Wij zetten ons meer in op professioneel opdrachtgeverschap, wij maken afspraken met onze aannemers (SLA's) met responstijden en monitoren deze (SLA: Service Level Agreement)
- 6) Wij evalueren regelmatig de dienstverlening van onze aannemers
- 7) Wij zetten digitalisering in waar dit onze klantgerichtheid kan verbeteren
- 8) Wij communiceren actief via onze website, social media en een nieuwsbrief
- 9) Wij vieren mijlpalen samen met onze huurders

Strategie 2 – Beschikbare sociale huur door nieuwbouw en verhuur gericht op doorstroming

- 1) Wij bouwen de komende jaren ca. 145 woningen gericht op onze doelgroep
- 2) Bij het toewijzen van deze woningen geven wij voorrang aan onze zittende huurders om doorstroming in onze bestaande voorraad te bevorderen en passend wonen naar levensfase, levenssituatie en inkomen zoveel mogelijk te faciliteren
- 3) Ook in onze bestaande voorraad stimuleren wij doorstroming. Zo zorgen wij dat onze woningen optimaal beschikbaar komen voor onze doelgroep. In 2019 starten wij in samenspraak met de gemeente met een experiment om dit te bewerkstelligen
- 4) Wij gaan in gesprek met de gemeente om een doorstroomcoach aan te stellen, die verder kijkt dan alleen de voorraad woningen van WSN
- 5) Wij herijken ons strategisch voorraadbeleid en zorgen daarmee dat wij een woonportefeuille hebben die dienend is aan onze missie en waarmee onze doelgroep zo goed mogelijk bediend wordt

Strategie 3 – Betaalbare huurwoningen door rechtvaardig huurbeleid

- 1) In 2019 zullen wij ons huurbeleid herzien zodat wij onze missie kunnen verwezenlijken
- 2) Wij zetten ons in om onze woningen te verduurzamen (isoleren) waardoor de energielasten voor onze huurders dalen
- 3) Wij werken samen met andere partijen om huurders te ondersteunen in het beperken van hun woonlasten
- 4) Wij zetten ons in voor een convenantschuldhelp verlening en goede voorlichting aan huurders
- 5) Wij zullen het gesprek aangaan met andere partijen. Een deel van de woonlasten wordt door de huurder betaald aan derden

Strategie 4 – Leefbare buurten door verbinding en samenwerking

- 1) Wij houden minimaal één keer per jaar een schouw met onze HBV, politie, brandweer, gemeente en wijkbewoners.
- 2) Wij gaan in gesprek met partijen die verantwoordelijk zijn voor leefbaarheid en monitoren de afspraken
- 3) Wij verbeteren onze samenwerking met zorgnetwerken om overlast van kwetsbare huurders voor te zijn
- 4) Wij zullen mijlpalen (bijv. bij een afgeronde renovatie) vieren met onze huurders, waarbij verbinding tussen huurders voorop staat
- 5) Wij faciliteren verbinding tussen huurders van verschillende culturen voor zover de Woningwet dit toelaat

Strategie 5 – Kwalitatief goede woningen door verstandig te investeren in duurzaamheid

- 1) In onze meerjarenplanning wordt de verduurzaming van onze voorraad woningen zodanig ingepland dat onze voorraad in 2022 gemiddeld label B heeft.
- 2) Onze nieuwbouw wordt gasloos en energiezuinig gebouwd. Zo voegen wij energiezuinige woningen toe aan onze voorraad.
- 3) Wij koesteren onze gasloze wijk Vaartsche Hoek en de daarop aangesloten woningen

Strategie 6 – Continuïteit in kwaliteit door samenwerking met andere corporaties & teamwork

- 1) In 2019 doen wij een ICT project samen met Wonen Wateringen en Woningbouwvereniging Hoek van Holland
- 2) Wij wisselen kennis en deskundigheid uit met corporaties van het netwerk “Kleine corporaties Zuid Holland”.
- 3) Wij zetten de samenwerking met andere corporaties door in het project “Bloei” waarin personeel en kennis gedeeld wordt en stages worden gelopen. Ook maken wij gebruik van het personeelsontwikkelingsadvies en de andere mogelijkheden van deze organisatie
- 4) Wij werken nauw samen met Habeko en Woondiensten Aarwoude, de andere kleine corporaties in ons werkgebied. Wij delen visie, klachtencommissie, telefonische achtervang, deskundigheid en (zo mogelijk) personeel om de kwaliteit te vergroten en administratieve of andere lasten te beperken. We onderzoeken op welke vlakken nadere samenwerking mogelijk is.

De financiën

- 1) Wij stellen elk jaar in de zomer een jaarplan op voor zowel het bedrijf als geheel als voor de afdelingen afzonderlijk met een daaraan gerelateerde begroting
- 2) Wij monitoren de voortgang van ons jaarplan maar ook onze lange termijn doelstellingen maandelijks. Elke maand worden de resultaten vergeleken met onze doelstellingen en de begroting
- 3) Elk tertiaal wordt een tertiaalrapportage opgemaakt en deze wordt gedeeld met onze Raad van Commissarissen.
- 4) Het Management Team (MT) is collectief verantwoordelijk voor de resultaten en stuurt tussentijds bij indien nodig.

De strategieën vertalen wij weer in jaarplannen en resultaatgebieden per jaar. Deze resultaatgebieden monitoren wij elke maand en zonodig sturen wij bij, zodat ons Ondernemingsplan iets is, waar wij elke dag mee bezig zijn en elke maand bekijken of wij op koers liggen.

Waar staan wij nu?

Zoals gezegd zijn dit onze ambities voor de komende jaren, te weten 2019 tot en met 2023. Dit betekent dat wij met veel van onze ambities nog niet zover zijn.

Op dit moment bestaat WSN uit een team van hardwerkende, betrokken medewerkers met hart voor hun werk en voor onze huurders. Veel dingen gaan goed, maar er is nog voldoende ruimte voor verbetering.

Communicatie

Zo lieten onze stakeholders (met name de HBV) ons weten dat we meer met onze huurders mogen delen wat we doen. Als organisatie en ook voor de individuele huurder. De laatste jaren is er om bezuinigingsredenen geen nieuwsbrief meer verzonden aan onze huurders. Ook uit een onderzoek onder jongeren / woningzoekenden blijkt dat men WSN een beetje onzichtbaar vindt.

Dit willen wij veranderen. Deze maand (mei 2019) verschijnt voor het eerst sinds jaren weer een nieuwsbrief richting onze huurders, ook zijn en worden wij actiever op social media (twitter, Facebook en Instagram). De directeur-bestuurder deelt items bovendien op LinkedIn. Maar ook de individuele huurder informeren wij beter over bijvoorbeeld de stand van zaken van een reparatieverzoek. De afdeling Woondiensten is hiermee bezig.

Klanttevredenheid

Onze klanttevredenheid scoort op dit moment gemiddeld een 7,7. Het verhuisproces iets meer dan een 8. Op onderhoud kunnen we ons nog verder verbeteren. We zijn niet ontevreden met een 7,7. Onze minimale score op alle onderdelen is een 7,5 maar als een kleine corporatie die dichtbij de klant wil staan streven we naar hoger. Wij gaan in mei 2019 over op maandelijkse KWH rapportages in plaats van kwartaalrapportages om nog beter te kunnen sturen op onze klanttevredenheid. Ook willen wij onze aannemers meer betrekken bij deze resultaten, o.a. door in het najaar een bijeenkomst over dienstverlening en klanttevredenheid te organiseren.

Monitoring, rapporteren en sturen op resultaten

Verder waren er tertiaalrapportages en werd er gestuurd op begroting maar minder op jaardoelen en ook werd er niet maandelijks gemonitord en bijgestuurd op de (al dan niet strategische) doelstellingen. Doordat een tertiaalrapportage maar drie keer per jaar uitkomt, is er feitelijk maar 2 keer per jaar een moment waarop de thermometer in de organisatie wordt gestoken en er mogelijkheid is om bij te sturen. Door de maandelijkse oobeyarapportages willen we strakker monitoren en sturen op onze resultaten. Ook beperken wij in overleg met onze RVC de tertiaalrapportages (tot voor kort aardige boekwerkjes) tot dashboardrapportages met toelichting. Dit om de administratieve druk binnen de organisatie te verlichten.

Doelgroepen (nieuwbouw en doorstroming)

In onze nieuwbouw en doorstroming willen wij nog meer focus op de doelgroepen die ons het hardst nodig hebben en die nodig zijn om de vitaliteit van Nieuwkoop te behouden: jongeren, jonge gezinnen en senioren. Met de gemeente en de HBV hebben wij overeenstemming over deze doelstellingen. Ook de gemeente en de HBV vinden het belangrijk dat wij voor deze doelgroepen bouwen en jongeren en jonge gezinnen behouden voor Nieuwkoop. Met het bouwen voor senioren voldoen wij aan de vraag en bevorderen eveneens de doorstroming. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt om in de nieuwbouw maar ook in de bestaande bouw voorrang te mogen geven aan bepaalde doelgroepen om doorstroming te bevorderen. Bij onze recente nieuwbouw en in de vrije sector doen wij dit al. Binnenkort starten wij met instemming van de gemeente en tot grote vreugde van de HBV een pilot voor senioren die een eengezinswoning in de sociale huur achter laten.

In het verleden is veel gebouwd en gedaan voor de doelgroep die zorg nodig heeft. Hierin zullen wij een breuk zien met het verleden. Wij bouwen niet meer specifiek voor zorgpartijen maar gaan voor onze primaire doelgroep: de reguliere huurder. Ook als deze zorg aan huis nodig heeft, echter wij bouwen geen specifiek zorgvastgoed meer. Hiermee is een start gemaakt in de plannen voor onze nieuwste nieuwbouwprojecten. Onze woningen zijn ook duurzaam in de zin dat deze geschikt zijn voor de toekomst, waarin het mogelijk is dat er steeds verschillende doelgroepen onze woningen nodig hebben. Immers, dan wordt er een beroep op ons gedaan voor de huisvesting van statushouders, dan voor de extramuralisering, dan voor senioren etc. Woningen moeten zo goed mogelijk voldoen aan deze steeds veranderende vraag.

De portefeuillestrategie is opgestart. Een eerste sessie met Vastgoedsturing (o.l.v. Carole Vermolen) heeft plaatsgevonden.

Samenwerking met stakeholders

Zie over doorstroming en nieuwbouw ook hierboven. We hebben hierover overeenstemming met onze belangrijkste stakeholders de gemeente en de HBV. Met de gemeente hebben wij afspraken gemaakt over deelname aan twee bijeenkomsten over Buytewech Noord. In het najaar houden wij op initiatief van WSN (n.a.v. een onderzoek naar woonbehoeftes van jongeren) een gezamenlijke bijeenkomst met de gemeente en WDA voor jongeren en woningzoekenden. WSN neemt hiervoor het voortouw. In 2018 is de samenwerking met de gemeente en de HBV zodanig goed verlopen dat er zonder noemenswaardige problemen opnieuw prestatieafspraken zijn gemaakt en getekend. Ook hebben beide partijen (en meerdere stakeholders) veel invloed gehad op het Ondernemingsplan. Met de HBV is er een verschil van mening geweest over de huurverhoging in 2018. Dit is in 2019 opnieuw gebeurd. Er is enige zorg over de samenstelling en kennis bij de HBV. Wij doen samen met de HBV dan ook een oproep voor nieuwe leden. De HBV laat zich op dit moment veel adviseren door Stade Advies.

Deze maand wordt ook de samenwerking verder ingevuld met Meer Wonen, Ons Doel, Habeko en WDA in de selectie voor een nieuw ERP systeem. Samenwerking op andere vlakken (inkoop, personeel, delen van trainees) wordt op dit moment onderzocht. In ons nieuwbouwproject Centrumlocatie Nieuwveen werken we nauw samen met Ipse de Bruggen om onze projecten zoveel mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.

Het convenant schuldhulpverlening is in de maak en wordt naar verwachting voor de zomer van 2019 ondertekend door de betrokken partijen: gemeente, GGD en drie woningcorporaties.

Factsheet maatschappelijke prestaties



factsheet maatschappelijke prestaties

2015 t/m 2018



Overzicht van onze prestaties



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Woningstichting Nieuwkoop de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd.

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Beschikbaarheid**
- **Betaalbaarheid**
- **Kwaliteit van de samenwerking**
- **Kwaliteit van de woningen/duurzaamheid**
- **Kwaliteit van de wijken en buurten**
- **Wonen met zorg**

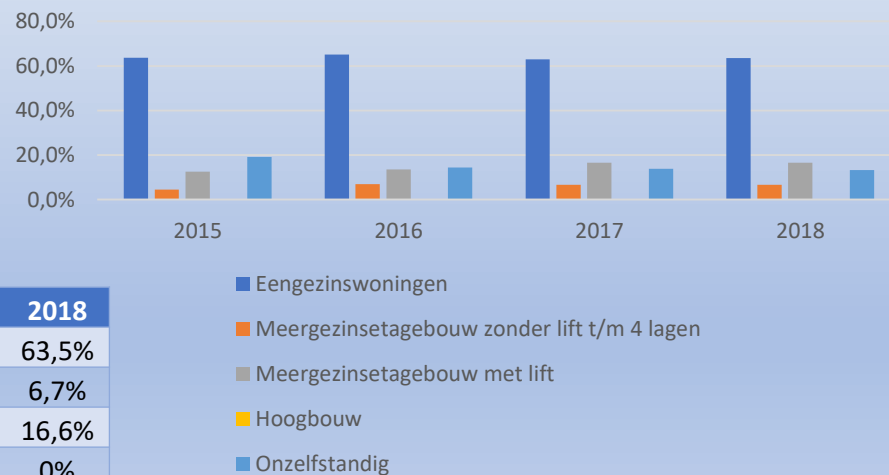
Beschikbaarheid



Bezit Woningstichting Nieuwkoop	2015	2016	2017	2018
Huurwoningen	934	923	970	977
Onzelfstandige wooneenheden*	222	29	29	22
Intramuraal (zorgvastgoed)*	0	126	126	126
Totaal woongelegenheden	1156	1078	1125	1125
Garages	70	70	70	70
Maatschappelijk vastgoed	0	11	9	9
Bedrijfsruimten/winkels DAEB	10	0	0	0
Bedrijfsruimten/winkels niet-DAEB	7	7	8	8
Overig bezit	0	0	0	0
# verhuureenheden ongewogen	1243	1166	1212	1212

* In 2016 verspringt een (groot) deel van de onzelfstandige wooneenheden naar het intramurale zorgvastgoed

Soort bezit Woningstichting Nieuwkoop



Bezit Woningstichting Nieuwkoop	2015	2016	2017	2018
Eengezinswoningen	63,7%	65,1%	62,9%	63,5%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	4,5%	7,0%	6,7%	6,7%
Meergezinswoning met lift	12,6%	13,5%	16,6%	16,6%
Hoogbouw	0%	0%	0%	0%
Onzelfstandig	19,2%	14,4%	13,8%	13,2%

Betaalbaarheid

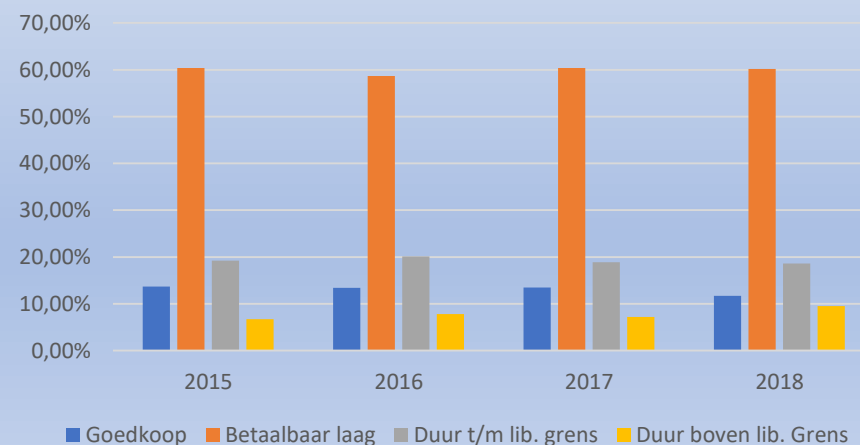


Foto: projectteam groot onderhoud fazantstraat.

Groot onderhoud 54 woningen. Ook voor nieuwe huurders blijven de woningen betaalbaar. Zonder huurverhoging.

Huurklassen	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	128	124	131	114
Betaalbaar laag	654	542	586	588
Bereikbaar	179	185	183	182
Vrije sector	63	72	70	93
Totaal	934	923	970	977

Huurklassen



Kwaliteit van de samenwerking

Woningstichting Nieuwkoop en de **gemeente Nieuwkoop** zitten goed op één lijn. Beide partijen vinden het belangrijk dat er meer betaalbare woningen (beschikbaar) komen. Zeker voor starters, jonge gezinnen en senioren.

Woningstichting Nieuwkoop is stevig **lokaal verankerd**. Samenwerken met en luisteren naar onze lokale belanghouders helpt ons bij het bepalen van prioriteiten en het realiseren van onze doelstellingen. Zo zijn de lokale belanghouders ook betrokken geweest bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan.



Woningstichting Nieuwkoop heeft regelmatig overleg met de **huurdersbelangenvereniging: HBV**. Reguliere onderwerpen zijn: het huurbeleid, de huurverhoging, het bod, de prestatieafspraken, het sloopreglement, de onderhoudsplanning en de begroting.

Er vindt regulier **afstemming** plaats met de wijkagent, de in het werkgebied aanwezige zorg- en welzijnsorganisaties, vluchtelingenwerk en de collega corporaties.



Kwaliteit van de woningen/duurzaamheid



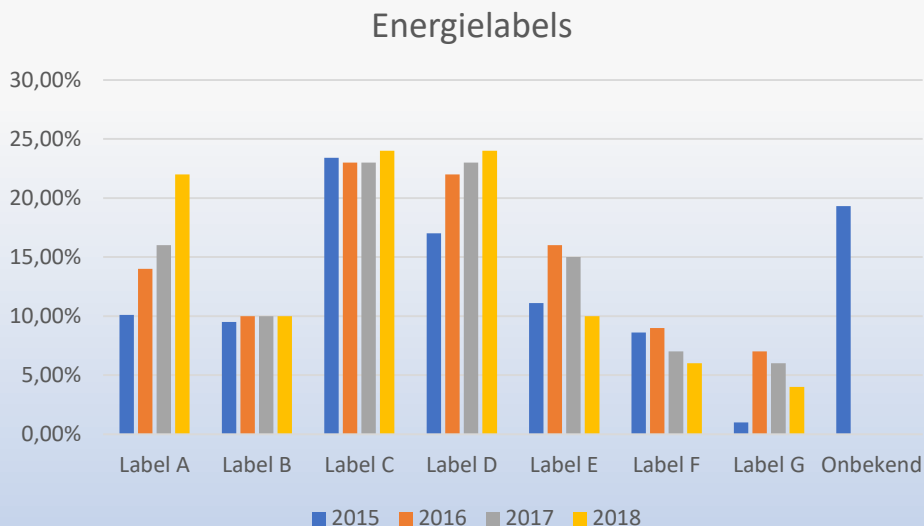
WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

In 2015 is de **Vaartsche Hoek** opgeleverd, een duurzame en gasloze wijk.

Energielabels	2015	2016	2017	2018
Label A	10%	14%	16%	22%
Label B	10%	10%	10%	10%
Label C	23%	23%	23%	24%
Label D	17%	22%	23%	24%
Label E	11%	16%	15%	10%
Label F	9%	9%	7%	6%
Label G	1%	7%	6%	4%
Onbekend	19%*			

* In 2015 was van 19% van het bezit het energielabel onbekend. Dit percentage is de jaren daarna verdeeld over de labels. Er is dus niet per definitie sprake van een grote toename in o.a. label G, dit was echter in 2015 nog onbekend.

Woningstichting Nieuwkoop laat continue een KWH tevredenheidsonderzoek uitvoeren onder nieuwe, bestaande en vertrokken huurders. Daarnaast doet zij mee aan de jaarlijkse Aedes benchmark.



KWH onderzoek kwaliteit dienstverlening	2015	2016	2017	2018
	7,6	7,9	7,3	7,7

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2018
	B	B

Huurdersoordeel Aedes Benchmark	2015	2016	2017	2018
	B	B	C	C

Leeftijd van het bezit	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	0	15	21	21
Jaren 45-59	146	137	146	146
Jaren 60-69	269	269	269	269
Jaren 70-79	182	199	199	199
Jaren 80-89	254	185	226	226
Jaren 90-99	103	89	89	89
Jaren 00-09	41	25	23	23
Jaren 10-19	161	159	152	152
Totaal	1156	1078	1125	1125

Kwaliteit van de wijken en buurten

Woningstichting Nieuwkoop vindt het belangrijk dat onze huurders zich prettig voelen in Nieuwkoop, zelfredzaam zijn en plezierig samen leven met anderen. We werken dan ook samen met een aantal partners om hier als Woningstichting Nieuwkoop onze bijdrage aan te leveren.



Een sfeervolle en gezellige **culturele ontmoetingsplek voor alle Nieuwkopers**. Een gebouw waar jong en oud elkaar kunnen begroeten en waar voor iedereen leuke evenementen georganiseerd worden. Waar naast de bibliotheek ook een leuk theater is waar men films kan kijken en naar theatervoorstellingen kan gaan. Ouderen vermaken zich prima met de verschillende activiteiten en voor de jongeren onder ons wordt regelmatig een evenement georganiseerd. Voor iedereen wat wils!

Woningstichting Nieuwkoop is eigenaar van het gebouw **Kaleidoskoop** en initiatiefnemer voor het Kulturhus Nieuwkoop. We ondersteunen de maatschappelijke en culturele activiteiten van de **Stichting Kulturhus Nieuwkoop**.

Woningstichting Nieuwkoop doet jaarlijks, samen met de HBV, politie en brandweer een **schouw** in de wijken. Naar aanleiding van deze schouw worden geconstateerde problemen door de desbetreffende partijen opgepakt.

Woningstichting Nieuwkoop biedt de bewoners van de Vijverhof en Aar en Amstel een **ontmoetingsruimte** in hun appartementencomplex.

Stichting Huiskamer Noorden (SHN) zet zich samen met vele enthousiaste vrijwilligers en professionals in voor de opvang en begeleiding van hulpbehoeftige en kwetsbare ouderen uit Noorden. Het zorgproject bestaat onder andere uit zeven zorg-aan-huis-appartementen en een gezamenlijke huiskamer. Woningstichting Nieuwkoop verhuurt de appartementen met voorrang aan CIZ geïndiceerde bewoners uit Noorden.



Foto: herontwikkeling Aar en Amstel

Wonen met zorg

Woningstichting Nieuwkoop streeft nadrukkelijk naar het voorkomen van huisuitzettingen, o.a. door het inzetten van schuldhulpverlening.

In de visitatieperiode hebben er in 2016 en 2018 geen huisuitzettingen plaatsgevonden. Zowel in 2015 als in 2017 heeft er één huisuitzetting plaatsgevonden



Woningstichting Nieuwkoop is deelnemer aan de **regionale contingentenregeling van Holland Rijnland**. Het betreft hier afspraken over het huisvesten van uitstromende cliënten uit intramurale zorginstellingen door de aan de contingentenregeling deelnemende corporaties. De corporaties bieden een woning aan op basis van een driepartijen overeenkomst: corporatie, zorgpartij en client, als tussenfase naar zelfstandig wonen.

Aantal toewijzingen contingentenregeling	2015	2016	2017	2018
	n.b.	1	4	3

Aantal toewijzingen aan urgenten	2015	2016	2017	2018
	1	0	2	3

Woningzoekenden uit de regio Holland Rijnland kunnen op grond van de Huisvestingsvergunning in aanmerking komen voor een **urgentieverklaring**. Met een urgentieverklaring kan de woningzoekende met voorrang in aanmerking komen voor een sociale huurwoningen. Het gaat hierbij dan om ernstige medische of psychosociale problemen.

Vanuit de Rijksoverheid worden de gemeenten in ons land opgedragen een bepaald aantal **statushouders** te huisvesten. Deze landelijke taakstelling wordt door de gemeenten vervolgens deels bij de corporaties neergelegd.

Toewijzingen aan vergunninghouders (personen)	2015	2016	2017	2018
	12	24	2	4

Overzicht geïnterviewde/geenqueteerde¹ personen

Raad van commissarissen

De heer B. Koeslag, voorzitter

De heer W.P. de Ridder, vice voorzitter

Mevrouw B. van der Heide-Huijsmans, lid

directeur-bestuurder

mevrouw C. Nolet

Ondernemingsraad

De heer J. Visser, voorzitter

Mevrouw R. Bouwma, secretaris

Mevrouw M. Koot, lid

managementteam

mevrouw H. Burg, manager Wonen

de heer R. Vrijbloed, manager Financiën

gemeente Nieuwkoop

de heer G. Elkhuizen, wethouder

de heer E. Strating, teamleider RO

de heer R. Bosboom, projectmanager

E

Huurdersbelangenvereniging

De heer L. Angenent, voorzitter

E

De heer E. Hoogenboom, secretaris

E

De heer P. Vos, voormalig lid HBV, huidig lid bewonerscommissie Vijverhof

E

Zorg- en Welzijnsinstellingen

Mevrouw I. Keijzer, locatie manager WIJdeZorg

E

Mevrouw L. Schwartzmans, manager services en vastgoed Ipse de Bruggen gesprek).

E (niet aanwezig tijdens het

collega-corporaties

de heer D. Visser, directeur-bestuurder Woondiensten Aarwoude

E

¹ De "E" geeft aan dat betrokkenen (tevens) een enquête heeft ingevuld.

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van de raad van commissarissen van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding “Besturen met een kernopdracht” en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

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

Wiebe Glimmerveen (secretaris i.o.) is zelfstandig ondernemer op het gebied van organisatie advies en interim management. Hij begeleidt (management)teams bij het realiseren van bedrijfsdoelstellingen in combinatie met persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast geeft hij trainingen op het gebied van maatschappelijk verantwoord en toekomst gericht leiderschap c.q. management. Hij heeft ervaring opgedaan bij corporate bedrijven, bij de overheid en bij non profit organisaties. Sinds twee jaar is Wiebe via Cognitum ook actief als visitorator.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Strijen

Datum: 3 maart 2019

Naam, functie, handtekening:

Ido Smits, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Gooise Meren

Datum: 1 maart 2019

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Jan Haagsma verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Geldermalsen

Datum: 3 maart 2019

Naam, handtekening:

Jan Haagsma

Wiebe Glimmerveen verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wiebe Glimmerveen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Utrecht

Datum: 1 maart 2019

Naam, handtekening:

Wiebe Glimmerveen

Antoinette Hommes verklaart hierbij dat de visitatie van **Woningstichting Nieuwkoop** in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Antoinette Hommes heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Oud-Beijerland

Datum: 15 augustus 2019

Naam, handtekening:

Antoinette Hommes

Meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1-10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder aangegeven.

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn. Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de ingevulde prestatie-monitor, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl zelfevaluaties en thema bijeenkomsten 2015 t/m 2018
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2015 t/m 2018

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2015 t/m 2018
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2015 t/m 2018
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2015 t/m 2018
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2015 t/m 2018
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeente Nieuwkoop 2015 t/m 2018
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en HBV 2015 t/m 2018
- Aantal adviezen van de HBV + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder, OR en PV 2015 t/m 2018
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2015 t/m 2018
- dVi 2015, 2017 en 2018
- Oordeelsbrieven AW 2015 t/m 2018
- Diverse documenten over risicomangement
- Meerjarenbegroting 2015 t/m 2018
- Begroting 2015 t/m 2018
- Brief AW oordeel staatssteun passendheid 2017
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaarsrapportages, dashboards etc. 2015 t/m 2018
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartite overleg

Initiële condities	Er is voldoende visie om tot samenwerkingsdoelen te komen.	7,6	7,3
	Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen.	7,6	
	De gemeente neemt het initiatief en voert de regie.	7,6	
	De gemeente stelt -indien nodig- extra middelen (subsidie) beschikbaar om vraagstukken op te lossen of in kaart te brengen.	8,0	
	Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners.	6,6	
	De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	7,6	
	Indien nodig worden werkprocessen gezamenlijk opgepakt.	6,6	
	De deelnemers aan het overleg beschikken over voldoende kwaliteiten.	6,6	
Niveaubepalende condities	De voortgang van de afspraken wordt kritisch bewaakt.	6,2	6,3
	Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	5,8	
	De doelstellingen van de afspraken worden breed opgevolgd door de gemeente.	6,0	
	De doelstellingen van de afspraken worden breed opgevolgd door Woningstichting Nieuwkoop.	6,6	
	Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	6,4	
	Bij de gemeente is er bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken.	6,6	
	Bij Woningstichting Nieuwkoop is er bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken.	5,2	
	In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd.	7,2	
Effectuerende condities	Woningstichting Nieuwkoop heeft zich optimaal ingezet om alle relevante partners te betrekken.	7,2	7,1
	De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.	7,6	
	Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de organisaties	6,6	

Overall gemiddelde

6,9

Reputatie Quotiënt Model Woningstichting Nieuwkoop

Emotionele aantrekkelijkheid			7,3
	Sympathie	7,4	
	Vertrouwen	7,2	
Producten en diensten			6,7
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,0	
	Kwaliteit	6,5	
	Innovatief	5,3	
	Prijs / waardeverhouding	7,0	
Visie en leiderschap			7,3
	Sterk leiderschap	7,2	
	Inspirerende visie	7,3	
	Herkent en benut marktkansen	7,3	
Werkomgeving			7,4
	Goed georganiseerd	7,6	
	Goed gekwalificeerd personeel	7,3	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			7,0
	Steunt waardevolle maatschappelijke projecten	7,7	
	Milieubewust	6,3	
Financiële performance			6,9
	Financiën op orde	6,7	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	7,1	

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Woningstichting Nieuwkoop is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2015-2018.



Woningstichting Nieuwkoop

L2083

Woningmarktregio Holland Rijnland

Inleiding

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

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Woningstichting Nieuwkoop de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

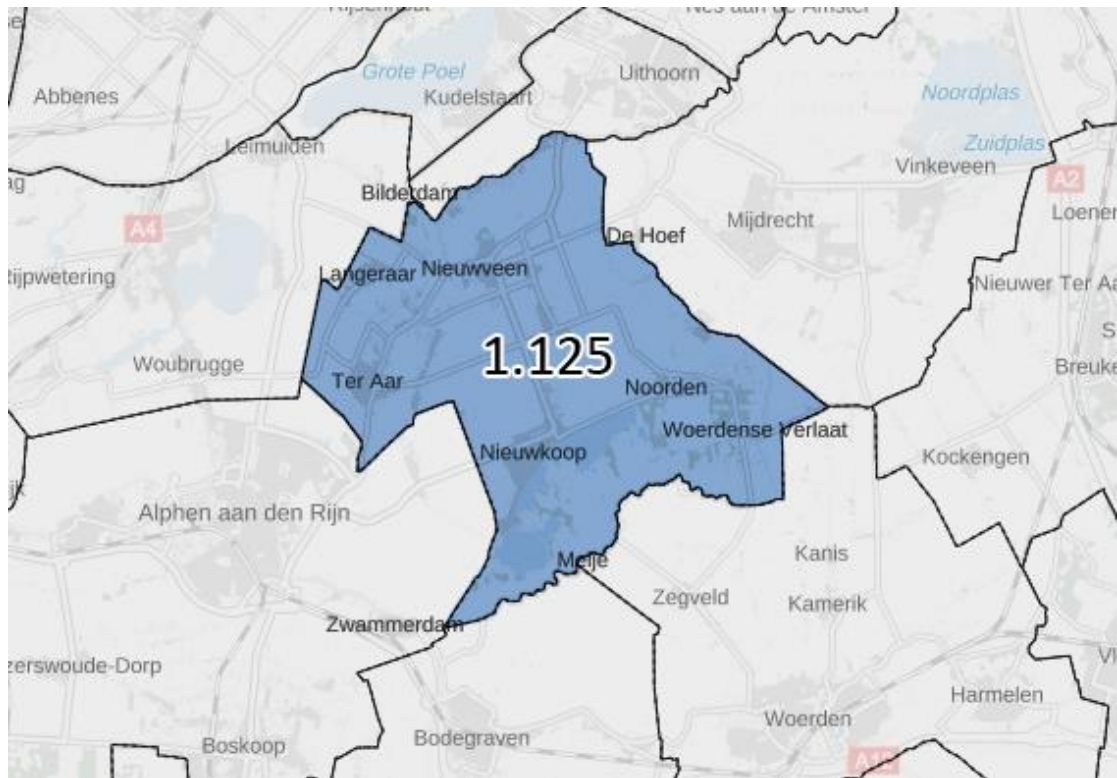
De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Woningstichting Nieuwkoop ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Woningstichting Nieuwkoop

Woningstichting Nieuwkoop is werkzaam in de kernen Nieuwkoop, Noorden, Nieuwveen en Woerdense Verlaat van de gemeente Nieuwkoop. In totaal bestaat de gemeente Nieuwkoop uit 13 kernen. Het zijn allemaal kleine landelijke kernen in het Groene Hart van de Randstad, waarbij Nieuwkoop de grootste is.



	Woningen ultimo 2018
Gemeente Nieuwkoop (1022 DAEB en 103 niet-DAEB)	1.125
Totaal	

Bron: dvi 2018

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

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

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

1.2 Regionale afspraken

Woningstichting Nieuwkoop heeft geen prestatieafspraken op regionaal niveau (met diverse gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen).

Woningstichting Nieuwkoop is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Convenant huisvesting arbeidsmigranten Holland Rijnland				
Convenant Woonruimteverdeling Corporaties Holland Rijnland				
Convenant Zorgnetwerken OGGZ Zuid-Holland Noord				
Regionale contingentenregeling bijzondere doelgroepen Holland Rijnland				
Convenant integrale informatie-uitwisseling integrale hennepkwekerijen				

1.3 Lokale afspraken

In onderstaande tabel is te zien in welke gemeenten Woningstichting Nieuwkoop bezit heeft en of zij met deze gemeenten prestatieafspraken heeft.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Gemeente Nieuwkoop, Woondiensten Aarwoude en huurdersverenigingen Stichting Bewonersbelangen Aarwoude en Huurdersbelangenvereniging Nieuwkoop	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	

In 2015 is een mooi traject geweest rondom de woonvisie in gemeenschappelijkheid op basis van onderzoek; onderzoek Companen in 2015 is op initiatief van en betaald door gemeente, Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop gezamenlijk. Door Woningstichting Nieuwkoop is in 2015 weliswaar geen bod uitgebracht ten behoeve van prestatieafspraken over 2016, vanwege het ontbreken van een gemeentelijke Woonvisie, maar WSN heeft wel meegewerkt aan het tot stand komen van de woonvisie.

In 2016 zijn de gemeente en de corporaties Woondiensten Aarwoude en Woningstichting Nieuwkoop niet tot prestatieafspraken over 2017 gekomen vanwege een meningsverschil over de positie van Vestia. Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude vonden dat de gemeente meer druk op Vestia moest uitoefenen om deel te nemen aan de prestatieafspraken. Daarnaast was er de verwachting van Woningstichting Nieuwkoop en Woondiensten Aarwoude dat de gemeente het mogelijk moest maken om de bouwopgave in samenwerking te kunnen realiseren in de gebieden van Vestia (Nieuwveen en Zevenhoven) , ofwel dat de gemeente de corporaties aan voldoende locaties zou helpen. Ondanks het niet tot stand komen van prestatieafspraken heeft Woningstichting Nieuwkoop wel het bod 2017 uitgebracht en ook uitgevoerd. In deze jaren zijn ondanks het niet tot stand komen van de prestatieafspraken goede samenwerkingsverbanden gevonden met de gemeente o.a. op het dossier vluchtelingen, statushouders, het vervolmaken van een gasloze wijk (Vaartse Hoek) en het tijdelijk huisvesten, verhuren en beheren van de units in Zevenhoven t.b.v. statushouders en daklozen. Ook heeft Woningstichting Nieuwkoop samen opgetrokken met de gemeente in het uitzetten van informatie-avonden, enquêtes en peilen van de wensen en behoeften van bewoners van bijvoorbeeld het complex Aar & Amstel.

Bovendien is door het samen optrekken de relatie met Woondiensten Aarwoude de afgelopen jaren significant verbeterd en deze is nu dan ook gewoon goed.

Woningstichting Nieuwkoop is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Grondprijfsafspraken sociale huurwoningen gemeente Nieuwkoop				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

In de prestatieafspraken 2018 zijn die onderwerpen opgenomen waar partijen elkaar op konden vinden. Betreffende andere zaken is in de samenwerkingsovereenkomst afgesproken procesafspraken te maken. Ten aanzien van het ministerieel speerpunt bijzondere doelgroepen zijn in de prestatieafspraken geen specifieke afspraken gemaakt omdat deze reeds zijn vastgelegd in de Huisvestingsverordening en de daaruit voortvloeiende afspraken over contingents. De afspraken zijn veelal algemeen van aard.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

De prestatieafspraken zijn in beperkte mate wederkerig. Het zijn vooral de corporaties die op basis van de afspraken de prestaties moeten leveren. De wijze waarop de gemeente daaraan bijdraagt is, naast participatie in onderzoeken, niet vastgelegd.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

In 2015 hebben Woondiensten Aarwoude, Woningstichting Nieuwkoop en de gemeente een woonbehoefteonderzoek laten uitvoeren door Companen dat als input diende voor de woonvisie. In oktober 2015 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar locatie het Koetshuis aangeboden toen de gemeente Nieuwkoop onthand was bij het plaatsen van een groep vluchtelingen. Van 15 t/m 21 oktober 2015 heeft Woningstichting Nieuwkoop vluchtelingen in het leegstaande voormalig verzorgingshuis het Koetshuis opgevangen, Woningstichting Nieuwkoop heeft altijd zij aan zij met de gemeente gestaan om de uitdaging van de druk van vluchtelingen op te vangen. Permanente invulling van huisvesting van statushouders in het Koetshuis is onderzocht maar bleek uiteindelijk niet nodig. In de periode 2015 tot 2017 is het partijen niet gelukt om tot gezamenlijke prestatieafspraken te komen. Tegen de wens van Woningstichting Nieuwkoop in heeft de derde actieve corporatie (Vestia) in de gemeente Nieuwkoop separate prestatieafspraken met de gemeente Nieuwkoop. Tot op heden lukt het de gemeente lastig om Vestia te bewegen tot prestatieafspraken. Uit de stukken blijkt overigens wel dat Woningstichting Nieuwkoop zich actief heeft ingespannen om toch tot prestatieafspraken te komen.

Vanaf 2017 heeft Woningstichting Nieuwkoop haar 'diensten voor derden' geleverd voor de huuradministratie van tijdelijke woongelegenheden voor statushouders en daklozen door de gemeente Nieuwkoop in Zevenhoven.

In de in 2017 gesloten samenwerkingsovereenkomst mbt de prestatieafspraken is vastgelegd dat er sprake is van een groei-model. De prestatieafspraken bevatten die onderwerpen waar partijen elkaar op konden vinden. Over zaken waarover geen overeenstemming kan worden bereikt worden procesafspraken gemaakt betreffende nader onderzoek of overleg.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Voor zover bekend zijn er geen andere partijen bij de prestatieafspraken betrokken

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

Inzake de evaluatie en de bijsturing zijn afspraken vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst die als bijlage bij de prestatieafspraken zijn toegevoegd. Omdat in 2017 over 2018 de eerste prestatieafspraken zijn overeengekomen, heeft een eerste evaluatie plaatsgevonden in 2018 Dit is nu regulier opgenomen in de jaaragenda met de HBV, Wppndiensten Aarwoude, haar huurdersbelangenvereniging en de gemeente Nieuwkoop. De evaluatie 2019 heeft inmiddels tot ieders tevredenheid plaatsgevonden.

2.6 De Andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Bijzonder is het feit dat ondanks alle inspanningen het voor de jaren, 2016 en 2017 niet gelukt is om tot prestatie-afspraken te komen. Ook valt op dat Vestia zich onttrokken heeft aan gezamenlijke prestatie-afspraken in de gemeente Nieuwkoop. Vestia blijft zich onttrekken aan de gezamenlijke prestatie-afspraken.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeente Nieuwkoop zijn in 2018 als onderstaand ingedeeld:

Indeling / thema's			
2015	2016	2017	2018
n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Aantrekkelijke gemeente; Betaalbaarheid en beschikbaarheid; Wonen met zorg en welzijn.

3.2 Realisatie van de afspraken

Afspraken m.b.t. aantrekkelijke gemeente		
2018	Prestatie	
Monitoren kansen jongeren:		
Uitvoeren behoefte onderzoek (gem en corporaties)	Met gemeente en WDA is dit besproken, er is in gezamenlijkheid besloten dat het woonbehoefte-onderzoek uit 2015 van Compagen voldoende actueel is. In 2019 is een onderzoek door WSN uitgevoerd naar de woningbehoeften onder specifiek jongeren op eigen initiatief.	✓
Duurzaamheidsambitie nieuwbouw en voorraad:		
Corporaties 60 bestaande won. naar minimaal label B	68 woningen verduurzaamd (projecten Esdoornstraat e.o. en Waterleliestraat e.o.)	✓
Gem. en corporaties ontwikkelen pva voor route CO2-neutraal in 2050	Loopt. WSN is bij een bijeenkomst geweest over de vorming van de warmtevisie door de gemeente. PvA door de gemeente wordt in 2020 verwacht.	X/✓
Onderzoek gasloos bouwen project Driekoppenland	Onderzoek afgerond. Driekoppenland wordt in 2020 gasloos gerealiseerd met een bijdrage van de gemeente van € 100.000.	✓
Veilig wonen:		
Keurmerk Veilig Wonen toepassen bij nieuwbouw	Wordt toegepast.	✓
Leefbaarheid:		
Corporaties organiseren wijkschouw	Is gerealiseerd.	✓

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid en beschikbaarheid		
2018	Prestatie	
Voldoende sociale huurwoningen:		
Realisatie 12 woningen Nieuwveen	Voor 32 woningen in Nieuwveen eerste paal geslagen in 2018, oplevering in 2019.	✓
Verkoop 3 woningen, de bedoeling is een minimale afname en bij voorkeur een toename van de sociale huurvoorraad en dus zo min mogelijk verkoop.	WSN heeft geen woningen verkocht, dus de nieuwbouw heeft geleid tot een toename van de sociale huurvoorraad.	✓
Haalbaarheidsonderzoek naar plan Koetshuis	Is afgerond, in 2018 is een sloopbesluit genomen.	✓
Gelijke kansen passend toewijzen:		
Inventarisatie dure scheefwoners	Vertraagd naar 2019	✗
Afstemming inzake schuldhulpverlening	Is gedaan in het Zorgnetwerk.	✓
Jaarlijks onderzoek effect toewijzing op slaagkans	Gegevens zijn door woningcorporaties geanalyseerd en overlegd aan partijen	✓
Huurprijs niet-DAEB maximaal € 800	Is afgerond.	✓
Doorstroming – lokale beleidsruimte:		
Evaluatie doorstroming effect maatwerk afg. jaren	Blijkens verslag 11-09-18 heeft evaluatie plaatsgevonden	✓
Beleid goedkope scheefwoners:		
Toepassen inkomensafhankelijke huurverhoging	Is doorgevoerd.	✓
Extra opbrengsten inkomensafh. Huurverh. Investeren in verduurzaming en/of nieuwbouw	Is doorgevoerd.	✓

Afspraken m.b.t. wonen met zorg en welzijn		
2018	Prestatie	
Huisuitzettingen:		
Tekenen convenant schuldhulpverlening	Is vertraagd naar 2019. De gemeente wilde onderzoeken waarom het vorig college niet wilde tekenen. Inmiddels is het convenant getekend op 24 juni jl.	✗/✓
Spoedsituaties:		
Onderzoek naar knelpunten	WSN heeft in 2018 opdracht aan HBO-stagiair gegeven voor onderzoek naar spoedzoekers. Scriptie is in 2019 opgeleverd.	✗/✓
Bewustwording ouderen:		
Informerende ouderen over mogelijkheden passend wonen en onderzoek naar andere mogelijkheden	WSN heeft in 2018 de gemeente geïnformeerd over het concept 'wooncoach'. De gemeente heeft in eerste instantie terughoudend gereageerd, maar in 2019 plaatst de gemeente dit zelf actief op de agenda.	✓

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Woningstichting Nieuwkoop zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2015	2016	2017	2018
Ondernemingsplan 2014 - 2018				

De missie van Woningstichting Nieuwkoop luidt “Woningstichting Nieuwkoop biedt betaalbaar, passend en duurzaam wonen en werkt actief samen aan het vitaal maken en houden van Nieuwkoop.”

Deze missie vormt het uitgangspunt voor de in het Ondernemingsplan 2014 – 2018 geformuleerde ambities.

De hoofdlijnen van de ambities zijn vertaald in onderstaand activiteitenprogramma:

*dienstverlening op orde:

- Optimaliseren van onze dienstverlening en klantbediening;
- Intensiveren huurdersbelangen overleg en participatie;
- Een nieuwe op onze huurders gerichte website.

*voldoende betaal- en beschikbare sociale huurwoningen:

- Implementatie Strategisch Voorraad;
- Beleid Overgang nieuwe woonruimteverdeelsysteem;
- Monitoren betaalbaarheid (huurbeleid);
- Implementatie warmtewet;
- Opzetten nieuwe klachtencommissie;
- Aandacht voor doorstroming;
- Huisvesten bijzondere doelgroepen;
- Prestatieafspraken met de gemeente

*kwaliteit van de woningvoorraad:

- Groot onderhoud bij 25% van de woningvoorraad.

*projecten nieuw- en verbouw:

- Woonzorgzone Nieuwveen;
- ParelVliet;
- Herpositionering Aar en Amstel;
- Herpositionering Koetshuis.

*professionele organisatie:

- Professionaliseren leveranciersbeleid (o.a. SLA);
- Implementeren nieuw organisatiemodel;
- Visitatie;
- Risicomanagement implementeren;
- Afbouwen van de verbindingen;
- Implementeren herzieningswet.

Jaarlijks wordt in de jaarplannen de ambitie en voornemens voor komend jaar vastgelegd (in combinatie met de begroting). Daarbij wordt steeds gekeken naar de actualiteit (bijv. implementatie nieuwe Woningwet) en indien noodzakelijk wordt bijgestuurd.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

5. Prestaties Woningstichting Nieuwkoop

TABEL 1: Het bezit van Woningstichting Nieuwkoop

Het bezit van Woningstichting Nieuwkoop

# = aantal woningen	2015	2016	2017	2018
# Huurwoningen	934	923	970	977
# Onzelfstandige wooneenheden	222	29	29	22
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	126	126	126
# Totaal woonegelegenheden	1.156	1.078	1.125	1125
% Eengezinswoningen	63,7%	**	62,9%	63,5%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	4,5%	**	6,7%	6,7%
% Meergezinsetagebouw met lift	12,6%	**	16,6%	16,6%
% Hoogbouw	0%	**	0%	0%
% Onzelfstandig	19,2%	**	13,8%	13,2%
# Garages	70	70	70	70
# Maatschappelijk vastgoed	0	11	9	9
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB	10	0	0	0
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB	7	7	8	8
# Overig bezit	0	0	0	0
# Verhuureenheden ongewogen	1.243	1.166	1.212	1212

Bronnen: DVi 2015; dVi 2016; dVi 2017; dVi 2018

TABEL 2: Mutaties in het bezit van Woningstichting Nieuwkoop

	2015	2016	2017	2018
Individueel verkocht	7	10	4	0
Collectief verkocht	0	0	1	0
Gesloopt	0	67	0	0
Nieuwbouw	0	0	41	0
Aankoop	0	0	11	0

Bronnen: dVi 2015; dVi 2016; dVi 2017; dVi 2018

TABEL 3: Huurklassen in het bezit van Woningstichting Nieuwkoop

	2015	2016	2017	2018
goedkoop	128 13,7%	124 13,4%	131 13,5%	114 11,7%
betaalbaar	564 60,4%	542 58,7%	586 60,4%	588 (60,2%)
duur t/m lib.grens	179 19,2%	185 20,1%	183 18,9%	182 (18,6%)
duur boven lib.grens	63 6,7%	72 7,8%	70 7,2%	93 (9,5%)
totaal	934	923	970	977

Bron: dVi 2015; dVi 2016; dVi 2017; dVi 2018

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling door Woningstichting Nieuwkoop**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68.

	2015	2016	2017	2018
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	52	49	120	53
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	52 100%	46 94%	116 97%	51 (96%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	0 0%	3 6%	4 3%	2 (4%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	0 0%	0 0%	0 0%	0 (0%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	?

Bronnen: dVi 2015; dVi 2016; dVi 2017; dVi 2018; Oordeelsbrieven Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen door Woningstichting Nieuwkoop**Passend toewijzen**

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

	2015	2016	2017	2018
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	109	46
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	108 99%	44 96%
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	Akk	?

Bronnen: dVi 2017; dVi 2018; oordeelsbrief Aw staatssteun 2017 en 2018

TABEL 6: Huurverhoging door Woningstichting Nieuwkoop

	2015	2016	2017	2018
	2,5%	1,0%	1,3%	2,4%
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	2,5%	1,0%	1,3%	2,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	2,67%	1,68%	0,49%	1,74%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning (DAEB)	€550,37	€561,94	€567,05	€ 563,25

Bronnen: jaarverslag 2015; jaarverslag 2016; jaarverslag 2017; jaarverslag 2018

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming door Woningstichting Nieuwkoop

	2015	2016	2017	2018
Norm huurachterstand (%)	1%	1%	1%	1%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB Zelfstandige woongelegenheden)	0,9%	1,03%	1,04%	1,29%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	1	0	1	0

Bronnen: Normen: begrotingen WSN; dVi 2015; 2016: vh-verslag pag.13; dVi 2017; 2018: vh-verslag pag. 10

TABEL 8: Leeftijd van het bezit

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Vooroorlogse woningen	0 0%	15 1,4%	21 1,9%	21 1,9%
Jaren 45-59	146 12,5%	137 12,7%	146 13,0%	146 13,0%
Jaren 60-69	269 23,6%	269 25,0%	269 23,9%	269 23,9%
Jaren 70-79	182 15,6%	199 18,4%	199 17,7%	199 17,7%
Jaren 80-89	254 22,0%	185 17,2%	226 20,1%	226 20,1%
Jaren 90-99	103 8,9%	89 8,3%	89 7,9%	89 7,9%
Jaren 00-09	41 3,5%	25 2,3%	23 2,0%	23 2,0%
Jaren 10-19	161 13,9%	159 14,7%	152 13,5%	152 13,5%
totaal	1.156	1.078	1.125	1125

Bronnen: dVi 2015, dVi 2016 , dVi 2017, dVi 2018

TABEL 9: Conditie score van het bezit***Niet van toepassing***

Per categorie in % van totaal	2015	2016	2017	2018
Score 1	*	**	***	****
Score 2	*	**	***	****
Score 3	*	**	***	****
Score 4	*	**	***	****
Score 5	*	**	***	****
Score 6	*	**	***	****

Bronnen: n.v.t.

TABEL 10: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2017	2018
Letter Onderhoud & verbetering	B	B
Instandhoudingsindex	B	A
Technische woningkwaliteit	C	C
Ervaren woningkwaliteit	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 11: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Huurdersoordeel	B	B	C	C
Deelscore nieuwe huurders	A	C	C	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	B	B	C	C
Deelscore vertrokken huurders	C	A	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2014-2018

TABEL 12: Energie-index bezit Woningstichting Nieuwkoop

Energieprestatie (woningen)	2015	2016	2017	2018
Label A (EI= 0,8-1,2)	10,1%	14%	16%	22%
Label B (EI= 1,2-1,4)	9,5%	10%	10%	10%
Label C (EI= 1,4-1,8)	23,4%	23%	23%	24%
Label D (EI= 1,8-2,1)	17,0%	22%	23%	24%
Label E (EI= 2,1-2,4)	11,1%	16%	15%	10%
Label F (EI= 2,4-2,7)	8,6%	9%	7%	6%
Label G (EI > 2,7)	1,0%	7%	6%	4%
Onbekend	19,3%	-	-	-

Bronnen: dVi 2015; 2016 t/m 2018 gegevens corporatie

TABEL 13: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2015	2016	2017	2018
Letter Duurzaamheid	-	-	C	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	C	C
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2017 en 2018

TABEL 14: Toewijzingen aan statushouders

	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan vergunninghouders	12	24	2	4

Bronnen: jaarverslag 2015 (hfst 3.2.2); jaarverslag 2016 (vh-verslag: hfst 2.3.1); dVi 2017, 5,8 onder 2; 2018 vh-verslag pag. 7