Visitatierapport

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

2015 - 2018

Visitatierapport

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

2015 - 2018

Bennekom, 5 juni 2019

Colofon
Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie
De heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter
De heer drs. A.H. Grashof | algemeen commissielid
De heer dr. ir. A. van Overmeeren | secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af.
Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.
Wij hopen dat het rapport Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (verder: WOV) aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda.
Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van WOV zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord 3

Inhoud 5

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort 7

A Recensie WOV 9

B Scorekaart WOV 13

C Scorekaart in beeld WOV 15

D Samenvatting in beeld WOV 17

E Reactie WOV 19

Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief 21

1 Visitatie bij WOV 23

1.1 Schets WOV 23
1.2 Werkgebied WOV 24

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces 25

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's 25
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces 27
2.3 Verbeterpunten 28

3 Presteren naar Opgaven en Ambities 29

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken 29
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven 32

4 Presteren volgens Belanghebbenden 35

4.1 De belanghebbenden van WOV 35
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties 36
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden 39

5 Presteren naar Vermogen 41

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van WOV 41

6 Governance van maatschappelijk presteren 43

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing 43
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC 44
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording 45

Deel 3 Bijlagen bij het rapport 47

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen 49

Bijlage 2 Curricula vitae 51

Bijlage 3 Bronnenlijst 57

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen 59

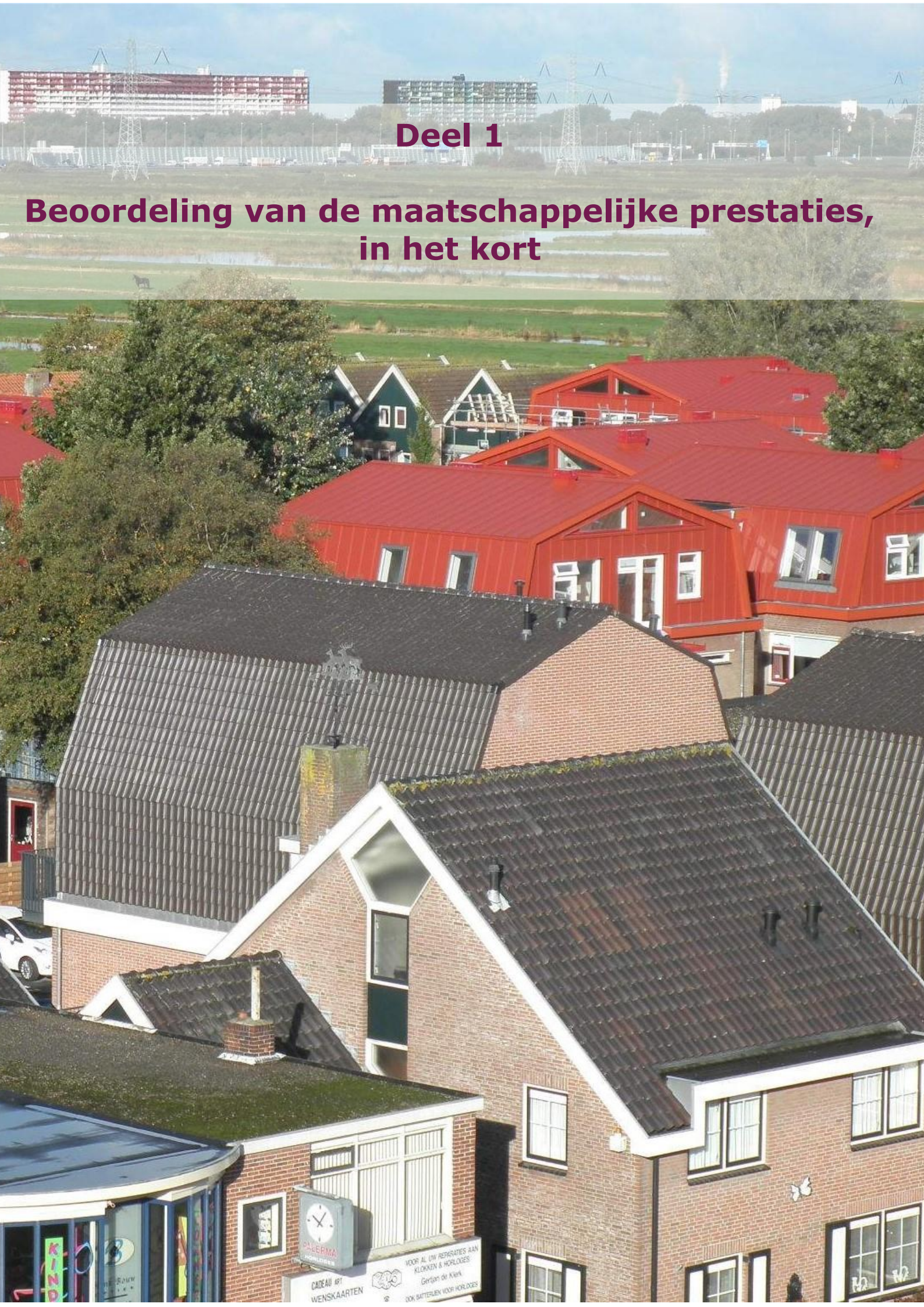
Bijlage 5 Position paper 61

Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen 67

Bijlage 7 Meetschaal 71

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

Resultaten visitatie 2015-2018

Middenin de Oostzaanse samenleving
Voor WOV is dit de eerste keer dat ze is gevisiteerd. WOV is een woningbouwvereniging waar hard gewerkt wordt aan de sociale huisvesting in Oostzaan. Klein, maar met een belangrijke positie op de Oostzaanse woningmarkt. De commissie herkent de typering die WOV in haar position paper gebruikt: "WOV is een vereniging die actief deel uitmaakt van de Oostzaanse samenleving".

Van behoudend beheren naar plannen voor ambitieuze vermogensinzet
Hoewel de druk op de Oostzaanse (sociale) woningmarkt toenam, heeft WOV in de periode 2015-2018 weinig geïnvesteerd. WOV wilde wel investeren, maar het lukte om diverse redenen niet om projecten verder te brengen dan de planfase. Wat WOV wel deed in deze periode, is ambitieuze plannen maken. WOV stelde een investeringsprogramma vast van in totaal 56 miljoen euro voor nieuwbouw en verduurzaming. De commissie waardeert de wil om de maatschappelijke opgave op te pakken. Gezien haar omvang en prestaties in het verleden, ziet de commissie dat de organisatie met name op het gebied van risicomanagement en procesgericht werken verder versterkt moet worden om deze investeringen in goede banen te leiden.

Hart voor haar leden en huurders
WOV is trots op haar unieke positie als kleine, lokale vereniging. De commissie heeft gezocht naar de kern van deze unieke positie. Wat doet deze woningbouwvereniging anders en beter dan andere corporaties die georganiseerd zijn als een stichting? De ultieme uitingsvorm hiervan is de rol die het bestuur pakt wanneer huurders problemen hebben. Dat bestuurders actief op huisbezoek gaan en zo voorkomen dat huurders hun huis uitgezet worden vanwege huurschuld of overlast is een groot goed en hebben we niet eerder gezien. De betrokkenheid is groot.

Kleine werkorganisatie werkt organisch
WOV heeft een zeer klein personeelsbestand. De druk op het personeel is groot. De werkwijze is stap-voor-stap en informeel. Er wordt hard gewerkt, maar niet volgens een vastomlijnd proces. Enerzijds is dat in een organisatie waar de lijntjes extreem kort zijn logisch en werkt het vaak goed. Anderzijds kan deze organische manier van werken onduidelijkheid en verkeerde verwachtingen bij huurders en andere belanghebbenden met zich meebrengen. Wat gebeurt er met een vraag of verzoek, wanneer kan een antwoord verwacht worden en is de motivatie van dat antwoord helder?

Band met gemeente hersteld
De verhoudingen tussen corporatie en gemeente waren lange tijd niet goed. Dat is te zien aan het proces rond de prestatieafspraken. Niet één keer zijn de afspraken op tijd getekend (de afspraken voor 2016 zelfs in het geheel niet).

Een essentieel element in de nieuwe verhoudingen tussen gemeente, huurdersorganisatie en corporatie sinds de nieuwe woningwet, staat daarmee niet goed op de kaart.

Met de komst van een nieuw college is er sterke verbetering zichtbaar in de relatie met de gemeente en stelt WOV zich constructiever op.

Positie huurdersorganisatie, Adviesraad en ALV nog niet uitgekristalliseerd
WOV heeft in de visitatieperiode de organisatiestructuur gewijzigd. De huurdersorganisatie HVO is versterkt en heeft een plek bij de prestatieafspraken gekregen waar ze wettelijk recht op heeft, maar ervaart deze positie nog onvoldoende als gelijkwaardig. Daarnaast heeft WOV een Adviesraad ingesteld die de belangen van de samenleving behartigt en het bestuur en de RvC gevraagd en ongevraagd kan adviseren over maatschappelijke thema's en het beleid en de activiteiten van WOV. De vereniging heeft geen Algemeen Bestuur meer. De ALV van de vereniging is tot slot het hoogste orgaan waar verantwoording aan moet worden afgelegd. Met deze drie gremia is er bestuurlijke drukte ontstaan. Het is niet altijd duidelijk welk orgaan op welk moment welke rol heeft. De HVO en de Adviesraad ervaren vaak afwachtende communicatie met WOV en missen op sommige dossiers een heldere opvolging van vragen of acties.

Turbulentie in bestuur en toezicht
Tijdens de visitatieperiode is er veel gebeurd binnen het bestuur en toezicht. Verstoorde relaties tussen bestuursleden onderling en bestuur en RvC leidden tot ingrijpen van de Aw en het WSW. Mede hierdoor waren er periodes van onderbezetting van zowel het dagelijks bestuur als de RvC. Met de aanstelling van twee nieuwe leden van de RvC kwam er meer rust. Op basis van een organisatiescan kon er gestart worden aan herstel van vertrouwen, voldoen aan wet- en regelgeving en versterking van de organisatie. De commissie herkent het beeld dat in de organisatiescan staat: "De verschillende leden van het bestuur van de WOV zijn actief bij de organisatie betrokken. Zij vervullen naast hun bestuurlijke taak ook uitvoerende taken en zijn vaak aanwezig. Lijnen zijn daarmee kort, maar niet altijd helder (…). De 'leiding' van de organisatie is (…) slecht voorspelbaar voor medewerkers, klanten en belanghouders".

Financieel gezond, zorgen over risicobeheersing van fors investeringsprogramma
WOV is een kostenbewuste en zeer slanke organisatie. WOV voldoet ruimschoots aan alle financiële normen van de toezichthouders. Het forse investeringsprogramma brengt hier in de nabije toekomst verandering in. WOV loopt tegen de grenzen van haar mogelijkheden. De beheersing van deze toenemende risico's is nog onvoldoende op orde. WOV denkt dit risico te beheersen door investeringen te vertragen. Deze lijn is strijdig met wensen van toezichthouders en betrokkenen om te kunnen vertrouwen op de uitvoering van plannen.

Sterke punten
WOV heeft een turbulente tijd achter de rug en komt van ver. In het licht hiervan ziet de commissie de volgende sterke punten. Verdere ontwikkeling is nodig om dit zichtbaar te maken in de geleverde prestaties:

+ De betrokkenheid van bestuur, medewerkers, huurders en leden bij WOV en de Oostzaanse gemeenschap
+ De kostenbewuste en sobere bedrijfsvoering
+ De verbetering van de relatie met huurders en gemeente
+ Het willen oppakken van toekomstige opgave op gebied van woningbouw en verduurzaming
+ De toekomstgerichte en actieve rol van de nieuwe RvC

Vooruitblik

Verbeterpunten belanghebbenden
Belanghebbenden zien dat WOV in vergelijking met het begin van de visitatieperiode op de goede weg zit. WOV is er echter nog niet. Veel plannen, zowel op het gebied van maatschappelijke prestaties als op organisatiegebied, zijn nog een papieren werkelijkheid en moeten in de komende periode waargemaakt worden. WOV kan meer halen uit de samenwerking met en inbreng van belanghebbenden. Trek samen op vanuit de overtuiging dat dit het draagvlak en de kwaliteit van de keuzes die WOV maakt ten goede komt. Wees daarbij duidelijk in verwachtingen, rollen en afspraken. Ook bij bijstellingen van plannen.

Beleidsagenda: WOV op de goede weg, maak de plannen samen waar
De commissie ziet dat WOV verbeteringen heeft doorgevoerd. Tegelijkertijd heeft de commissie in de recensie een aantal zorgen geuit over de besturing van de organisatie, over de samenwerking met de belanghebbenden, over het proces rond de prestatieafspraken en over de risico's van het investeringsprogramma. De commissie geeft in de beleidsagenda de volgende verbetersuggesties mee als mogelijke vervolgstappen om voort te bouwen op de verbeteringen die zijn ingezet:

- De uitvoering van de portefeuillestrategie heeft grote personele en financiële gevolgen. Besteed daarom meer aandacht aan de vermogensinzet en de (financiële) risico's die daarmee gepaard gaan. Ontwikkel voor de plannen meerdere scenario's en alternatieven en weeg deze af tegen eenduidige normen. Geef hierbij ook aan wanneer een project niet door kan gaan en informeer de belanghebbenden.
- De komst van de bedrijfsleider per 1 augustus 2019 is een belangrijke stap in de ontwikkeling van WOV. Een bedrijfseider leidt de bedrijfsvoering en de ontwikkeling van de organisatie. Het is belangrijk dat het bestuur en de organisatie beseffen dat hiervoor de juiste voorwaarden nodig zijn. Zorg dat de bedrijfsleider stevig mandaat vanuit het bestuur heeft om de organisatie aan te sturen en een verandering te bewerkstelligen.
- Betrek de nieuwe verhoudingen in de werving van nieuwe bestuursleden door hier in de functiebeschrijving van het bestuur rekening mee te houden.
- Maak meer gebruik van de kracht van de HVO en Adviesraad. Zie ze als partner, zorg voor een gedeelde visie en betrek ze doelgericht bij besluiten. Zorg ervoor dat er geen bestuurlijke drukte ontstaat, door de rollen van de verschillende organen scherper op elkaar af te stemmen. Maak het minder gelaagd.
- Tuig het proces rondom de prestatieafspraken met de gemeente en HVO resultaatgerichter op. Geef meer inhoud aan de prestatieafspraken en besteed ook aandacht aan de monitoring van de prestaties en het gezamenlijk bijstellen van afspraken.
- Maak de samenwerking met gelijkgestemde regiocorporaties concreet.

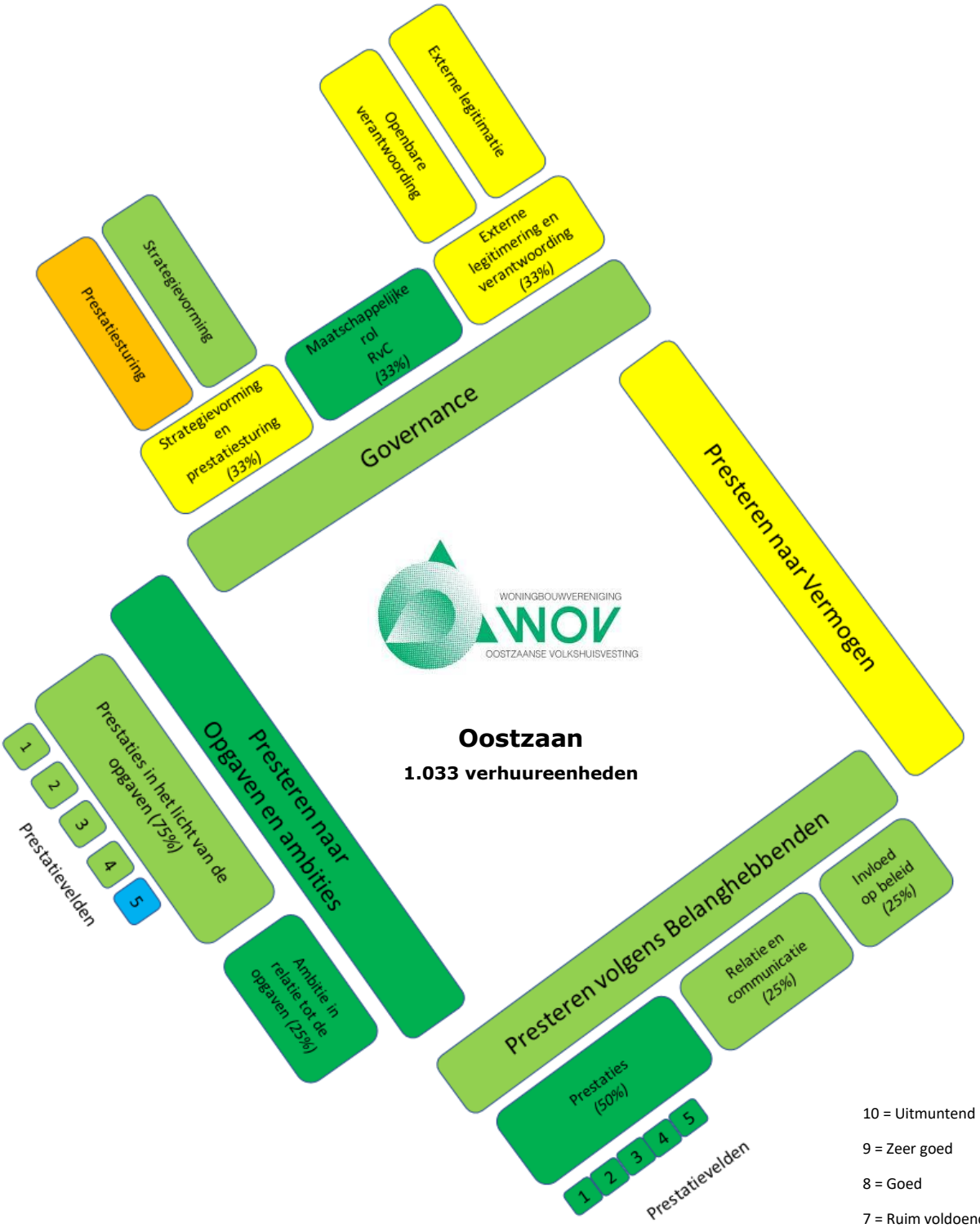
B Scorekaart WOV

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									**6,7**
Prestaties in het licht van de opgaven	6,0	7,0	6,0	6,0	8,0	-	6,6	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									**6,4**
Prestaties	6,8	6,8	7,0	7,2	7,0	-	6,9	50%	
Relatie en communicatie							5,5	25%	
Invloed op beleid							6,4	25%	
Presteren naar Vermogen									**5,0**
Vermogensinzet							5,0	100%	
Governance									**5,7**
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming Prestatiesturing					6,0 4,0	5,0	33%	
Maatschappelijke rol RvC						7,0	7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie Openbare verantwoording					5,0 5,0	5,0	33%	

1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	**4** Voornemens nieuwbouw/kwaliteit/energie
2 Huisvesting urgente doelgroepen	**5** Gewenste inzet voor leefbaarheid
3 Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	

*) Alleen in hele getallen

C Scorekaart in beeld WOV



10 = Uitmuntend
9 = Zeer goed
8 = Goed
7 = Ruim voldoende
6 = Voldoende
5 = Onvoldoende
4 = Ruim onvoldoende
3 = Zeer onvoldoende
2 = Slecht
1 = Zeer slecht
0 = Geen oordeel

Thema's:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
2. Huisvesting urgente doelgroepen
3. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting
4. Voornemens rond nieuwbouw, kwaliteit en energiezuinigheid
5. Gewenste inzet voor leefbaarheid

D Samenvatting in beeld WOV

Visitatie WOV

Dit is de eerste visitatie voor WOV. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen maart 2019 en mei 2019.

Korte schets WOV

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting beheert 1.030 woningen en werkt in de gemeente Oostzaan. Oostzaan telt 9.755 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Oostzaan, huurdersvereniging HVO en de Adviesraad. Bij WOV werken 7 medewerkers; in totaal 5,1 fte.

WOV heeft ca. 3.500 leden. Volgens de statuten berust de leiding van de corporatie bij een dagelijks bestuur van drie tot vijf personen. De Raad van Commissarissen bestaat uit drie personen, van wie 1 lid op voordracht van de huurders. Het algemeen bestuur is sinds een statutenwijziging (naar aanleiding van de nieuwe Woningwet) komen te vervallen. WOV heeft in 2017 een Adviesraad ingesteld met als taak het behartigen van belangen van de samenleving, die het bestuur en de RvC gevraagd en ongevraagd kan adviseren over het beleid en de activiteiten van WOV.
De Huurdersvereniging Oostzaan (HVO) behartigt de belangen van zittende huurders.

Beoordelingen WOV

Totale beoordeling 2019	
Perspectief	**Cijfer**
Presteren naar Opgaven en Ambities	**6,7**
Presteren volgens Belanghebbenden	**6,4**
Presteren naar Vermogen	**5,0**
Governance	**5,7**

Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Betaalbare voorraad nam licht af
2. Taakstelling vergunninghouders gehaald
3. Weinig nultredenwoningen, lichte toename
4. Oplevering 20 woningen in complex Windjager, energieprestatie toegenomen
5. Persoonlijke benadering bij betalingsproblemen en overlast

Ambities verhoogd met plannen voor nieuwbouw en verduurzaming

Prestaties volgens belanghebbenden

Belanghebbenden vinden de prestaties gemiddeld ruim voldoende. Huurders en Adviesraad zijn niet tevreden over relatie en communicatie, de gemeente vindt de relatie voldoende. De mate van invloed op het beleid van WOV is gemiddeld voldoende.

Verbetersuggesties:
WOV kan meer halen uit de samenwerking met en inbreng van belanghebbenden. Trek samen op vanuit de overtuiging dat dit het draagvlak en de kwaliteit van de keuzes die WOV maakt ten goede komt. Wees daarbij duidelijk in verwachtingen, rollen en afspraken. Ook bij bijstellingen van plannen.

Prestaties naar Vermogen

Financieel gezond en doelmatige bedrijfsvoering. Weinig geïnvesteerd, grote investeringsopgave. De inzet van het vermogen en keuzes die invloed hebben op het vermogen werden onvoldoende verantwoord.

Governance

Gewerkt aan strategievorming in ondernemingsplan, portefeuillestrategie en meerjarenbegroting. Sterktes en zwaktes extern laten beoordelen. Prestatiesturing onvoldoende; organische sturing en weinig monitoring van afspraken. Proactieve, kritische RvC gaf goed richting aan traject naar een sterkere organisatie. Externe legitimatie en openbare verantwoording onvoldoende.

E Reactie WOV

Bestuurlijke reactie WOV

Als 100-jarige blijven leren !

In 2018 vierde de WOV haar 100-jarig bestaan en in 2019 was het de eerste keer dat de WOV werd gevisiteerd. We hebben het als een plezierig traject ervaren waarbij de resultaten zeer herkenbaar en bemoedigend waren voor ons.

Om te beginnen is het natuurlijk fijn te zien dat ook de visitatiecommissie opmerkt dat we hart voor onze leden en huurders hebben. Dat we als kleine vereniging actief deel uitmaken van de Oostzaanse samenleving en dat die betrokkenheid ook gewoon concrete resultaten oplevert in bijvoorbeeld beperking van huurachterstanden en overlast. We herkennen ons ook in de omschrijving van onze bedrijfsvoering: sober en kostenbewust.

Het is fijn om te bemerken dat ook belanghebbenden onze prestaties gemiddeld genomen ruim voldoende vinden.

We herkennen ons ook in de aandachtspunten die de visitatiecommissie meegeeft. De WOV heeft afgelopen jaren weliswaar veel energie gestopt in het maken van nieuw beleid en toekomstplannen, maar is als organisatie nog niet op alle fronten klaar. We zien net als de visitatiecommissie dat we op een aantal aandachtspunten wel op de goede weg zitten.

We noemen hier een aantal punten waarin we aangemoedigd door deze visitatie mee doorgaan:

- De organisatie verder te versterken en werkprocessen meer te structureren met een betere sturing op prestaties.
- Doorgaan op de weg van beleidsontwikkeling en verantwoording afleggen over resultaten.
- Doorgaan met de implementatie van risicomanagement en het ontwikkelen van heldere afwegingskaders en besluitvormingsprocessen ten behoeve van de investeringsopgave.
- De personele organisatie te versterken door toevoeging van nieuwe professionals
- De kwaliteit van het proces prestatieafspraken te verbeteren
- Meer en eerder belanghebbenden betrekken bij ons beleid en vooral ook de communicatie verbeteren en de samenwerking opzoeken.

De WOV heeft haar ambities in de afgelopen jaren realistisch, behoedzaam en maximaal verhoogd zegt de visitatiecommissie. De visitatie was voor ons dan ook een goed moment in het richting geven aan alle veranderingen. Eerder al hebben we onze organisatie goed onderzocht en gezamenlijk met de visitatieresultaten geeft het ons voldoende houvast voor de uitgezette koers. Natuurlijk hadden we al helemaal klaar willen zijn. Maar, we leren snel als 100-jarige en de WOV is zich dan ook steeds verder aan het professionaliseren.

Ondanks alle veranderingen willen we het goede behouden! We blijven een bewust kleinschalige, betrokken en klantgerichte corporatie voor de gemeente Oostzaan.
De WOV is anno 2019 trots op haar sociale, solide en heldere aanpak met persoonlijke aandacht voor haar huurders en leden. We zijn als vereniging nauw betrokken bij onze huurders. Bestuurders en medewerkers kennen de huurders vaak persoonlijk.
De persoonlijke band die wij met hen hebben, maakt dat we ons goed kunnen inleven in hun situatie en actief met hen meedenken.

De visitatie heeft ons veel gebracht! Veel om van te leren en ook het besef van wat we juist willen behouden.
We willen dan ook in deze bestuurlijke reactie graag gebruik van de gelegenheid om iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie hartelijk te bedanken. We hebben veel waardering voor onze belanghebbenden en samenwerkingspartners die hieraan meewerkten voor de waardering, de punten van aandacht en de ex- of impliciete adviezen.

Dank ook aan de visitatiecommissie voor de wijze waarop zij de visitatie hebben uitgevoerd en de prettige samenwerking.

Namens Bestuur WOV
mr. J.C. de Dood, Oostzaan 28 mei 2019

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij WOV

Reden voor visitatie
In december 2018 heeft WOV opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Dit is voor WOV de eerste keer dat ze gevisiteerd wordt. De reden is dat WOV geen lid is van Aedes en daarom vóór de nieuwe Woningwet niet verplicht was om zich te laten visiteren. Door de nieuwe Woningwet is ze dat nu wel. Naast de verplichting om voor 1 juli 2019 de eerste visitatie te laten uitvoeren was voor Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om te onderzoeken hoe WOV presteert in vergelijking met andere corporaties van vergelijkbare omvang in de regio.
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen maart 2019 en mei 2019. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 26 maart 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces
Op basis van alle door WOV verzamelde informatie is de visitatie gestart met een aftrap (kick-off) en een rondleiding door delen van het woningbezit van WOV.
De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 26 maart. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en het position paper toegestuurd aan de belanghebbenden. HVO en de Adviesraad hebben gebruik gemaakt van een voorlichtingsavond over visitatie.
De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan WOV, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2015-2018.

Samenstelling commissie
De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A. Koopmanschap AC (voorzitter), de heer drs. A.H. Grashof (algemeen commissielid) en de heer dr. ir. A.J. van Overmeeren (secretaris). In bijlage X zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets WOV

WOV is opgericht in 1918, beheert 1.030 woningen en werkt in de gemeente Oostzaan. Oostzaan telt 9.755 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Oostzaan, huurdersvereniging HVO, en de Adviesraad. In de gemeente Oostzaan zijn ook Woonzorg Nederland, Wooncompagnie en Eigen Haard actief. Zij beheren respectievelijk 64, 44 en 34 woningen. Bij Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting werken 7 medewerkers; in totaal 5,1 fte.

In 2017 zijn de statuten gewijzigd als gevolg van de nieuwe Woningwet.
De verenigingsstructuur is door de Woningwet enigszins aangepast, in die zin dat enkele belangrijke bevoegdheden van de Algemene Ledenvergadering naar de RvC zijn overgeheveld, zoals het benoemen van leden van het Bestuur en leden van de RvC.

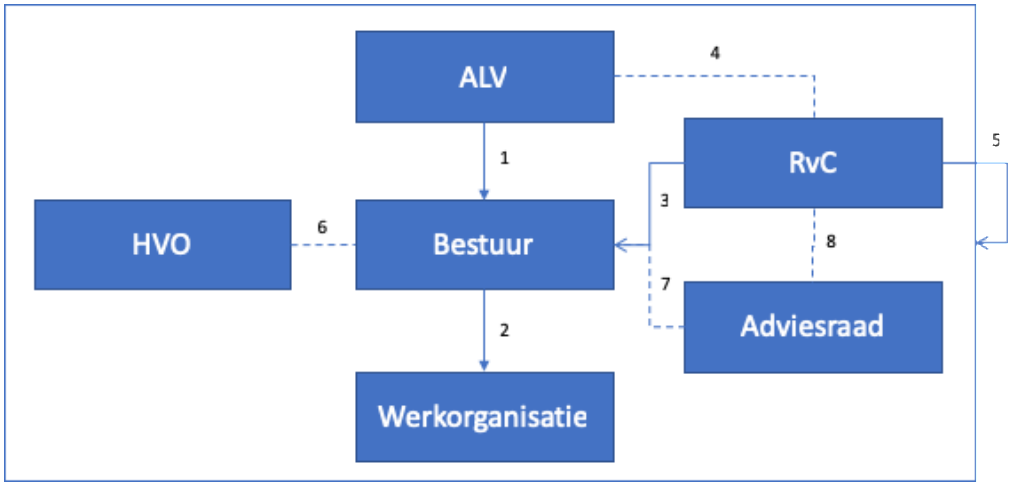
De statuten zijn goedgekeurd door de Autoriteit Woningcorporaties sindsdien.

De leiding van de corporatie berust volgens de statuten bij een dagelijks bestuur van drie tot vijf personen. Het dagelijks bestuur bestaat echter sinds begin 2018 uit twee personen. Het dagelijks bestuur wordt daarom bijgestaan door een voormalig bestuurslid en een aspirant-bestuurslid.

De raad van commissarissen bestaat uit drie personen, van wie 1 lid op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting heeft. Tijdens de visitatieperiode is het twee keer voorgekomen dat de RvC incompleet was: tussen juli 2015 en september 2016 en tussen juli 2018 en november 2018.

Het algemeen bestuur is sinds de statutenwijziging komen te vervallen. In 2017 is een Adviesraad ingesteld met als taak het behartigen van belangen van de samenleving, die het bestuur en de RvC gevraagd en ongevraagd kan adviseren over het beleid en de activiteiten van WOV. De Huurdersvereniging Oostzaan (HVO) behartigt de belangen van zittende huurders.

Onderstaand figuur verbeeldt de organisatiestructuur van WOV:



1: ALV geeft opdracht aan het bestuur. Bestuur legt direct verantwoording af aan ALV
2: Bestuur geeft opdracht aan werkorganisatie. Werkorganisatie legt direct verantwoording af aan Bestuur
3: RvC ziet toe op bestuur. Verleent goedkeuringsbesluiten.
4: ALV geeft zwaarwegend advies op goedkeuringsbesluiten.
5: RvC ziet toe op het functioneren van het gehele speelveld
6: HVO adviseert Bestuur en is daarnaast bij prestatieafspraken naast de gemeente volwaardig partner.
7: Adviesraad adviseert Bestuur
8: Adviesraad adviseert RvC

1.2 Werkgebied WOV

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting is werkzaam in de gemeente Oostzaan in de provincie Noord-Holland. De gemeente Oostzaan is een landelijke gemeente met een groen karakter, ingeklemd tussen de stedelijke bebouwing van Amsterdam, Zaanstad en Purmerend. In Oostzaan staan 4.093 woningen.
Van het totaal aantal woningen is 66 procent koop en 33 procent huur.

2 Thema’s, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die WOV heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Oostzaan en de huurdersbelangenvereniging HVO. Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente(n) en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. De daaropvolgende paragraaf gaat in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Prestatieafspraken Lokale driehoek

WOV heeft voor het jaar 2015 de volgende concrete afspraken gemaakt met de gemeente (nog niet met de HVO):

- Minimale omvang van de betaalbare huurvoorraad (huur tot aftoppingsgrens) van 884 woningen eind 2015
- Minimale omvang van de kernvoorraad (huur tot 432,07) van 360 woningen eind 2015
- Verdeling van de toewijzingen over starters, doorstromers gelijk aan hun aandeel binnen de ingeschreven woningzoekenden. In 2015 is de verdeling starters: doorstromers 3:2
- Nieuwbouw 9 appartementen Zuideinde 134
- Herontwikkeling Complex 17 (Dr. Boomstraat)
- Splitsen Complex 12 (Lisweg)
- Nieuwbouw 20 sociale huurappartementen en 5 grondgebonden koopwoningen in de vrije sector.

Voor het jaar 2016 zijn geen prestatieafspraken gemaakt.

Voor de periode 2017-2021 zijn de volgende concrete meerjarenprestatieafspraken gemaakt Deze afspraken zijn ook ondertekend door HVO:

- 80 procent van de woningvoorraad beschikbaar voor huishoudens met een laag inkomen (huur onder de tweede aftoppingsgrens)
- Maximaal 10 procent van vrijkomend aanbod naar urgenten
- Maximaal 10 procent van vrijkomend aanbod naar vergunninghouders
- Start Isolatieproject complex 2 in 2017
- Gemiddeld energielabel B in 2021
- Huismeester complex Scholekster
- Aanspreekpunt complex Liswegflat

Overige afspraken bestaan uit intenties, inspanningsverplichtingen en procesafspraken.

Aanvulling op prestatieafspraken

Naast bovengenoemde prestatieafspraken heeft het bestuur in het position paper aangegeven dat de prestaties op het gebied van de sociale betrokkenheid ook relevant zijn voor het maatschappelijk presteren en functioneren van de corporatie.

Het gaat hierbij om de persoonlijke aandacht voor haar huurders en leden, het kunnen inleven in hun situatie en het actief met hen meedenken. Deze aandacht en inzet zorgt er bijvoorbeeld voor dat WOV een lage huurachterstand heeft en er een aantal jaren geen ontruimingen hebben hoeven plaatsvinden. De commissie beoordeelt deze prestaties bij het thema "gewenste inzet voor leefbaarheid".

Overige lokale convenanten of prestatieafspraken

Woonruimteverdeling
Afspraken over woonruimteverdeling zijn opgenomen in de Overeenkomst over woonruimteverdeling 2012-2014, in de regionale huisvestingsverordening Stadsregio Amsterdam 2013 en sinds 2016 in de huisvestingsverordening Oostzaan.

Taakstelling huisvesting vergunninghouders
De gemeente Oostzaan had over de gehele visitatieperiode de taak om 69 vergunninghouders te huisvesten (exclusief achterstand). WOV en de gemeente hebben in de prestatieafspraken 2015 uitgesproken dat zij zich tot het uiterste inspannen om de taakstelling te realiseren (in overleg met Wooncompagnie). Voor het jaar 2018 is een maximum gesteld van 10% van het vrijkomend aanbod voor de huisvesting van vergunninghouders.

Vroegsignalering
WOV heeft samenwerkingsafspraken over signalering, doorgeleiding en opvolging via het sociaal team met Politie, MOB (bemoeizorg van de GGD) en het sociaal team in het geval van 'schrijnende gevallen'.

Landelijke convenanten en afspraken

80-10-10-regel
WOV moet minimaal 80 procent van de sociale woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot 38.035 euro (prijspeil 2019), maximaal 10 procent aan huishoudens met een inkomen tot 42.436 euro en maximaal 10 procent aan huishoudens met een hoger inkomen.

Passend toewijzen
Sinds 2016 moet 95 procent van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning worden toegewezen met een huur onder de eerste (een- en tweepersoonshuishoudens) of tweede aftoppingsgrens (drie- of meerpersoonshuishoudens).

Landelijk Energieconvenant
In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn.

Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord[1].Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de thema's uit de prestatieafspraken. De thema's zijn:
1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
2. Huisvesting urgente doelgroepen
3. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting
4. Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid
5. Gewenste inzet voor leefbaarheid

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit van de prestatieafspraken
De commissie constateert dat de prestatieafspraken vooral veel intenties en procesafspraken bevatten. Het aantal harde prestaties is beperkt tot het behoud van de betaalbare voorraad, woningtoewijzing, projecten, de inzet van een huismeester en een aanspreekpunt.

De gemeente wil meer inhoudelijke en meer harde afspraken gaan maken. Bijvoorbeeld over beschermd wonen. Het stroeve proces tussen gemeente, huurders en WOV is in de visitatieperiode ten koste gegaan van de kwaliteit van de prestatieafspraken.

De commissie constateert dat afspraken weinig gemonitord worden. Zo is het niet duidelijk wat de verhouding starters/doorstromers is, hoewel hier wel afspraken over zijn gemaakt. Een afspraak waarover wel verslag wordt gedaan in het jaarverslag, is het minimum aantal woningen in de betaalbare en kernvoorraad. Deze afspraak wordt niet gehaald. Een toelichting waarom deze afspraak niet wordt gehaald ontbreekt echter.

De partijen zijn zich hiervan bewust en de intentie is er om dat beter te doen. De partijen willen met elkaar concretere afspraken maken. Wanneer partijen hier het gesprek meer over aangaan, komt automatisch de onderbouwing en argumentatie ervan ter sprake.

Met het investeringsprogramma loopt WOV tegen haar grenzen aan. Hierdoor is er weinig ruimte voor gemeente en HVO voor andere wensen. Hier zijn dan geen middelen meer voor. De kunst is om in een eerder stadium partijen te betrekken en voor de langere termijn met elkaar overeenstemming te krijgen. Dit maakt de uitwerking in jaarschijven vervolgens makkelijker.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

De commissie ziet bijvoorbeeld dat partijen groot belang hechten aan leefbaarheid. Over de precieze invulling hiervan ziet de commissie dat iedere partij zijn eigen ideeën heeft. De commissie is van mening dat het belangrijk is dat gezamenlijk gezocht wordt naar een prioritering over wat er gedaan wordt op dit gebied.

Kwaliteit van het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken
HVO is van mening dat HVO te weinig en te laat aan bod is gekomen. In 2016 heeft HVO de prestatieafspraken (voor 2017) voor het eerst getekend. Ze had toen echter weinig zeggenschap gehad in het proces. De prestatieafspraken voor het jaar 2018 zijn pas eind 2018 getekend, mede omdat HVO meer inbreng wilde en niet slechts 'bij het kruisje' wilde tekenen.

De vertraging in het proces van de prestatieafspraken heeft de gemeente geërgerd. De afspraken zouden moeten gaan over de hoofdpunten, over het gezamenlijke belang van gemeente en WOV. Door lange discussies over met name de inzet op de huisvesting van vergunninghouders, raakte de rest van de prestatieafspraken ondergesneeuwd. De gemeente waardeerde het niet dat dit punt werd ingezet om op andere onderwerpen zaken voor elkaar te krijgen.

In het proces ontstonden verschillende verwachtingen. Steeds is er een reden dat het later is en niet goed loopt. Het is tot nu toe niet gelukt om dit proces op tijd af te sluiten. De wettelijke deadline voor ondertekening (15 december) werd tijdens de visitatieperiode nooit gehaald. De prestatieafspraken werden niet of maanden te laat getekend. Dit geeft aan dat er onvoldoende aandacht is voor dit proces.

Het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken is volgordelijk. Eerst is WOV aan zet, dan de HVO en dan de gemeente. Hierdoor is er weinig plaats voor wederkerigheid en aanspreekbaarheid op wederzijdse prestaties. Partijen zijn betrokken bij het proces, maar de samenwerking kan beter.

2.3 Verbeterpunten

De commissie ziet de volgende verbeterpunten:
- Inhoudelijk zijn concretere afspraken op meerdere terreinen gewenst. Zo wenst de gemeente afspraken te maken over de uitstroom uit beschermd wonen.
- Een belangrijk verbeterpunt is de tijdigheid van alle stukken. Dit begint bij het bod op de woonvisie (voor 1 juli) en eindigt bij de ondertekening van de prestatieafspraken (voor 15 december).
- Betrek HVO eerder bij lange-termijnbeleid op hoofdlijnen, waardoor het gezamenlijk uitwerken ervan in de jaarlijkse prestatieafspraken makkelijker wordt.
- Tot slot is er meer aandacht nodig voor het nakomen van de afspraken. Houd elkaar aan de afspraken, rapporteer periodiek over de stand van zaken en stel afspraken indien nodig gezamenlijk bij.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

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 de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		**6,6**	**75%**
1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	6,0		
2. Huisvesting urgente doelgroepen	7,0		
3. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	6,0		
4. Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid	6,0		
5. Gewenste inzet voor leefbaarheid	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		**7,0**	**25%**
Gemiddelde score		**6,7**	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken, andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit het position paper.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep

Betaalbaarheid en beschikbaarheid hebben prioriteit in het beleid van WOV. Woningen van WOV hebben gemiddeld een goede prijs-kwaliteitverhouding (een lage huur als percentage van de maximale huur). De jaarlijkse huuraanpassingen passen binnen de kaders die het ministerie van Binnenlandse Zaken opstelt, maar zijn wel bovengemiddeld in vergelijking met woningcorporaties van dezelfde grootteklasse.

De goedkope en betaalbare voorraad (met een huur tot de aftoppingsgrens) van WOV is in de visitatieperiode licht afgenomen. Met 874 betaalbare woningen voldoet WOV niet geheel aan de prestatieafspraken van 2015, waarin een minimale omvang van 884 betaalbare (waarvan 360 goedkope) woningen was afgesproken. WOV komt precies uit op het in de prestatieafspraken 2017 afgesproken streefpercentage van 80 procent. WOV voldoet in 2016 net niet aan de regels voor passend toewijzen (93,5 procent), in 2017 en 2018 wel. WOV voldoet aan de 80-10-10-regel. De commissie heeft niet kunnen beoordelen hoe de verhouding starters/doorstromers is, omdat hierover niet is gerapporteerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6. WOV voldoet aan het ijkpunt. De feitelijke prestaties evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken.

Huisvesting urgente doelgroepen

Tijdens de visitatieperiode was op het vlak van urgente doelgroepen met name de huisvesting van vergunninghouders een thema. Gemeente en WOV spraken in 2015 af dat partijen zich tot het uiterste in zouden spannen om de taakstelling te realiseren, ook als dat zou betekenen dat de kansen van reguliere woningzoekenden hiermee aanzienlijk beperkt zouden worden. In 2017 stelde WOV een percentage van maximaal 10 procent van haar vrijkomende woningen beschikbaar voor de taakstelling. Discussies tussen WOV en gemeente over dit onderwerp leidden tot vertraging en wrevel. In 2018 is deze wrevel weggenomen en heeft WOV een inhaalslag gemaakt in de huisvesting van vergunninghouders. Van de totale gemeentelijke taakstelling in de visitatieperiode van 69 vergunninghouders zijn er 71 gehuisvest. WOV heeft hier de grootste bijdrage aan geleverd. 7% van de verhuringen tijdens de visitatieperiode ging naar vergunninghouders. De achterstand van het begin van de visitatieperiode is hierdoor verkleind.
Naast de huisvesting van vergunninghouders heeft WOV ook andere urgent woningzoekenden gehuisvest. Het gaat bijvoorbeeld om stadvernieuwingsurgenten (de uitverhuizing van bewoners van het sloop-nieuwbouwproject) en om een dakloze. 16% van de verhuringen in de visitatieperiode ging naar deze groep. Deze urgenten kregen een passend aanbod. WOV biedt maatwerk en is intrinsiek gemotiveerd om in bijzondere gevallen urgente problemen snel op te pakken. In 2017 en 2018 was de afspraak dat maximaal 10% van de verhuringen naar urgenten zou gaan. In beide jaren was het aandeel 13%. In 2017 en 2018 ging in totaal 41% van de verhuringen naar urgente doelgroepen (vergunninghouders, stadsvernieuwings- en overige urgenten).

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

+ De verbeterde samenwerking met de gemeente heeft geleid tot een aanzienlijke inhaalslag in de huisvesting van urgente doelgroepen. Deze prestatie overtreft de opgave en WOV levert hiermee een belangrijke bijdrage aan de realisatie van maatschappelijke doelen.

Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

WOV heeft op het gebied van wonen met zorg nauwelijks concrete, meetbare afspraken gemaakt. WOV signaleert wel dat er door de vergrijzing een toename van de behoefte aan woningen met aanpassingen ten behoeve van het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen al of niet in combinatie met zorg. Ook is in 2015 afgesproken nieuwbouw aanpasbaar te bouwen. Deze afspraak is met de bouw van het complex Windjager nagekomen.

WOV heeft vergeleken met corporaties van gelijke omvang weinig nultredenwoningen. Het aandeel is in de visitatieperiode toegenomen van 24,3 naar 27,4% (door de oplevering van het complex Windjager). 10 tot 20 procent van de woningen wordt toegewezen aan ouderen. Dat is minder in vergelijking met corporaties van gelijke omvang.

WOV voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De feitelijke prestaties evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid

WOV heeft tijdens de visitatieperiode 20 nieuwbouwwoningen opgeleverd (project Windjager). Verder is er tijdens de visitatieperiode conform de prestatieafspraken gewerkt aan de volgende projecten:

- Zuideinde 134, plan voor nieuwbouw van 9 appartementen dat in eerste instantie is afgewezen door de gemeente, maar door WOV is herontwikkeld en anno 2019 succesvol in procedure is.
- Kerkbuurt 83-87, plan voor nieuwbouw van 12 woningen dat nu in behandeling is bij de welstandscommissie.
- Complex 17, sloop-nieuwbouw van 33 woningen. Bewoners zijn in 2017 en 2018 uitverhuisd.
- Splitsen Complex 12: splitsen van 25 woningen. Tijdens de visitatieperiode 1 woning gemuteerd, waardoor er nu totaal 14 gesplitst zijn.

WOV heeft zich gecommitteerd aan de doelstelling om gemiddeld label B te halen in 2021. De energetische kwaliteit van het woningbezit van WOV blijft hierbij vooralsnog achter. 48% heeft een label D of slechter. In de visitatieperiode is dit aandeel gedaald met 9 procentpunt door onder ander het vervangen van CV-ketels en het aanbrengen van isolatieglas. Ook is er gewerkt aan een ambitieus isolatieproject (complex 2) en aan een plan van aanpak voor de rest van het bezit. De commissie ziet dat er concrete stappen gezet zijn (inrichten voorbeeldwoning, aankoop grond, uitverhuizing bewoners) om in de komende visitatieperiode de plannen uit te voeren.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De feitelijke prestaties evenaren in belangrijke mate de prestatieafspraken. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Gewenste inzet voor leefbaarheid

WOV heeft conform de prestatieafspraken een huismeester in het complex Scholekster en een aanspreekpunt in de Liswegflat. Verder zijn er samenwerkingsafspraken over signalering, doorgeleiding en opvolging via het sociaal team. Er zijn huisbezoeken geweest bij vergunninghouders en er is regelmatig overleg met de wijkagent over overlastzaken. Waar geen prestatieafspraken over zijn, maar wat WOV typeert, is het maatschappelijk werk dat het bestuur verricht op het gebied van de begeleiding van huurders met problemen. In het geval van problematische huurachterstanden, overlast of andere problemen gaat het bestuur op huisbezoek om te zoeken naar een oplossing.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

+ WOV zorgt er op een creatieve en persoonlijke manier voor dat huurders met huurachterstanden en overlast geholpen worden. Het bestuur gaat als het moet meerdere keren langs bij huurders die hulp mijden en steekt veel energie om deze huurders te bereiken en een oplossing op maat te vinden. Dat ze deze prestatie niet uitvergroot, maar focust op het gewoon doen, typeert de intrinsieke motivatie van WOV. WOV laat Oostzaners met problemen niet los.
+ De prestatie overtreft de opgave. WOV heeft door haar aanpak tijdens de visitatieperiode een lager aantal huisuitzettingen en het aantal huurders met een huurachterstand is bij WOV beduidend lager dan bij corporaties van vergelijkbare grootte.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

WOV had in de beginperiode van de visitatie haar ambities niet duidelijk vastgelegd. Er was geen ondernemingsplan en er waren geen activiteiten- of jaarplannen. De ambitie was toen niet duidelijk. WOV was een behoudende en beherende vereniging. Haar missie omschrijft WOV in het jaarverslag 2015 als het op lange termijn kunnen voorzien in de behoefte aan betaalbare woningen voor met name de inwoners van Oostzaan. WOV deed dit door het in standhouden van het bezit, met incidenteel een project. De aanzet voor de verhoging van de ambities was de komst van de woningwet, de verduurzamingsopgave en de vergrijzing in Oostzaan. WOV werd in 2015 verplicht om prestatieafspraken te maken. Met de prestatieafspraken die in 2015 gemaakt zijn, zien we de ambities van WOV voor het eerst zwart op wit. Deze afspraken kunnen gezien worden als een een-op-een-vertaling van de ambities van WOV.

In 2017 verhoogde WOV, met de vaststelling van de portefeuillestrategie, haar ambities. WOV spreekt zelf van een modernisering van haar 'sociale, solide en heldere aanpak met persoonlijke aandacht voor haar huurders en leden' door actiever de kwaliteit en duurzaamheid van haar bezit te verbeteren en waar nodig bestaande complexen te herontwikkelen. WOV ziet de portefeuillestrategie als "beginpunt voor beleidsontwikkeling bij de WOV".
In 2018 stelde WOV een (concept) ondernemingsplan op, waarin haar missie als volgt wordt verwoord: "De WOV is een vereniging die actief deel uitmaakt van de Oostzaanse samenleving. Onze inzet is gericht op het betaalbaar en goed wonen voor mensen uit de doelgroep." De missie is uitgewerkt in de volgende visie (ambitie):

- WOV richt zich op de Oostzaanse woningmarkt.
- WOV weet wat er leeft in de samenleving en is begaan met de gemeenschap van Oostzaan.
- WOV zet zich in voor de meest kwetsbare doelgroepen in de Oostzaanse samenleving.
- De taak van WOV is het verhuren, onderhouden en bouwen van betaalbare woningen voor.
- WOV stuurt op duurzame wijken en woningen waar mensen zich thuis kunnen voelen en medeverantwoordelijkheid nemen in de ontwikkeling van goed en prettig wonen.
- WOV wil de huurders in staat stellen levenslang (zelfstandig) te kunnen blijven wonen op de plek die hij of zij zelf verkiest. WOV streeft er naar dat huurders kunnen wonen in levensloopbestendige woningen.
- De WOV draagt bij aan de diversiteit van wijken en daarbij ervaart de doelgroep een keuze in het woningaanbod en in kwaliteit en prijs.
- Leden en huurders ervaren een band met de WOV. Medewerkers zijn betrokken bij de leden en huurders en zetten zich in voor een professionele dienstverlening.
- De WOV is een financieel solide vereniging.
- Huurders wonen tevreden.

Oordeel over de ambities in het licht van de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghebbenden de ambities van de corporatie voor haar maatschappelijke prestaties.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. WOV heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

+ WOV heeft tijdens de visitatieperiode de ambities steeds explicieter gemaakt en laat een positieve ontwikkeling zien op het vlak van beleidsontwikkeling. De leefwereld werd al goed bediend, maar WOV bouwt nu ook steeds meer op de systeemwereld. Dat is ook nodig voor de investeringen die op stapel staan. WOV heeft haar ambities in de afgelopen jaren realistisch, behoedzaam en maximaal verhoogd.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting. De interne partijen die zijn gesproken, zoals het bestuur en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders	**Gemeente**	**Overig**	**Cijfer**	**Cijfer**	**Weging**
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					**6,9**	**50%**
1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	6,0	6,8	7,7	**6,8**		
2. Huisvesting urgente doelgroepen	7,0	6,5	-	**6,8**		
3. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	7,0	7,0	-	**7,0**		
4. Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid	6,5	8,0	7,0	**7,2**		
5. Gewenste inzet voor leefbaarheid	8,0	6,5	6,5	**7,0**		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	5,5	6,3	4,7	**5,5**	**5,5**	**25%**
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	6,5	7,3	5,5	**6,4**	**6,4**	**25%**
Gemiddelde score					**6,4**	

4.1 De belanghebbenden van WOV

Huurdersorganisatie HVO

De huurdersorganisatie Huurdersvereniging Oostzaan (HVO) is opgericht in 1988. Lange tijd was HVO onderbezet. Sinds de nieuwe woningwet bouwt HVO aan haar positie. Het bestuur bestaat nu uit zeven personen en er is een achterban van ongeveer 40 actieve leden. Er is een samenwerkingsovereenkomst met WOV in de maak. De commissie heeft gesproken met de voorzitter en een lid van het bestuur.

Gemeente Oostzaan

De gemeente heeft prestatieafspraken met WOV voor het jaar 2015 en 2017. De prestatieafspraken voor het jaar 2016 zijn nooit getekend en die voor 2018 zijn pas eind 2018 getekend. De commissie heeft gesproken met een wethouder en een ambtenaar van de gemeente. De wethouder is in 2018 aangetreden.

Zorg- en Welzijnspartijen

In Oostzaan werkt WOV samen met Politie, MOB (bemoeizorg van de GGD) en sociaal team in het geval van ‘schrijnende gevallen’. Ook zijn er contacten met Evean, de eigenaar van zorgcentrum Lishof en aanbieder van thuiszorg. De commissie heeft deze partijen niet gesproken en deze partijen hebben geen oordeel gegeven.

Adviesraad
Sinds eind 2017 heeft de Adviesraad als taak het behartigen van belangen van de samenleving aangaande de missie, visie en strategie van de vereniging. De adviesraad kan dit doen door commentaar te geven op het door het dagelijks bestuur gevoerde beleid, de prestaties van de vereniging en de verantwoording daarover alsook op de voornemens van het bestuur voor de komende jaren. Ook kan de Adviesraad gevraagd en ongevraagd adviseren over maatschappelijke vraagstukken (thema's) waarmee de vereniging in de gemeente Oostzaan te maken krijgt. De commissie heeft gesproken met drie leden van de Adviesraad.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort WOV een 6,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

HVO is van mening dat het gemiddelde huurniveau goed is, maar dat dit onder druk staat doordat huren bij mutatie worden verhoogd. Ook maakt HVO zich zorgen over de betaalbaarheid voor gezinnen met een inkomen net boven ca. euro 40.000,- die geconfronteerd worden met de inkomensafhankelijke huurverhoging. Het ontzien van minima was in het licht van de crisis goed. Nu is het tijd om de pijn wat meer te verdelen.

De gemeente is van mening dat de woningen van WOV zeer betaalbaar zijn. De vraag is wel of de huurinkomsten voldoende zijn om alle investeringen te dekken en of dit de doorstroming te veel remt. De opbouw van het woningbezit is eenzijdig; vooral eengezinswoningen.

De Adviesraad vindt de betaalbaarheid goed en de beschikbaarheid naar vermogen ruim voldoende.

Huisvesting urgente doelgroepen
De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

WOV heeft zich volgens HVO goed ingespannen om vergunninghouders te huisvesten. Wel zijn er zorgen over de begeleiding van vergunninghouders.

De gemeente was kritisch over de opstelling van WOV bij de huisvesting van vergunninghouders aan het begin van de visitatieperiode. Ze is daarom erg tevreden dat WOV uiteindelijk heeft meegeholpen om de achterstand bij de huisvesting van vergunninghouders in te lopen.
Hieraan droeg bij het schrappen van het maximum percentage uit de prestatieafspraken. Ook draagt de gemeente nu zelf bij door de woningen die ze heeft opgekocht in het kader van de *Uitkoopregeling woningen onder een hoogspanningsverbinding* tijdelijk in te zetten voor de huisvesting van vergunninghouders. Tot slot is er een stappenplan gemaakt dat behulpzaam is bij dit onderwerp.

De Adviesraad heeft geen oordeel gegeven over dit onderwerp.

Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.

HVO ziet dat er een grote vraag is naar ouderenhuisvesting, maar dat ouderen niet bereid zijn om door te stromen wanneer de huur sterk toeneemt. HVO wenst een doorstroomregeling waarbij doorstromende senioren hun huurprijs behouden en waarbij ze voorrang krijgen op bestaande seniorenwoningen. Ook is beleid nodig voor de aanvraag van woningaanpassingen.

De gemeente vindt de kracht van WOV dat ze maatwerk kunnen leveren. Ze heeft geen signalen van mensen die nergens terecht kunnen. Wel moet WOV een rol gaan spelen bij de uitstroom uit beschermde woonvormen. Hier is nu nog niets voor geregeld.

De Adviesraad heeft geen oordeel gegeven over dit onderwerp. Wel waardeert de Adviesraad de intentie van WOV om ervoor te zorgen dat bewoners in de wijk waar ze wonen kunnen blijven wanneer ze ouder en/of hulpbehoevend worden.

Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

HVO constateert dat er weinig nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd. Dat is echter WOV niet aan te rekenen. De gemeente zette vooral in op de bouw van koopwoningen. Het onderhoud wordt uitgevoerd volgens het meerjarenonderhoudsplan. Wel kan er meer ruimte zijn voor wensen van bewoners. Aan duurzaamheidsinvesteringen is weinig gedaan.

De gemeente vindt de voornemens van WOV goed. De nieuwbouwplannen zijn van een hoge kwaliteit en de verduurzaming van de Doktersbuurt is ambitieus. Zorgen zijn er over de investeringscapaciteit voor de voornemens.

De Adviesraad is van mening dat WOV ruim voldoende bezig is met nieuwbouw, kwaliteit en energiezuinigheid.

Gewenste inzet voor leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7.

HVO is van mening dat het bestuur zich ‘super’ inzet bij overlastsituaties en betalingsachterstanden. HVO wenst wel meer inzet op inbraakveiligheid.

De gemeente vindt dat WOV haar best doet, maar dat haar inzet niet erg zichtbaar is. WOV zou zich actiever kunnen richten op vergroening en op het betrekken van bewoners bij de leefbaarheid.
De Adviesraad vindt dat er meer uitgegeven kan worden aan leefbaarheid, bijvoorbeeld aan speelplaatsen of het schoonhouden van achterpaden. Wel is de Adviesraad tevreden over de inzet van de huismeester en de verbetering van de verlichting achter schuren.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 5,5.

De gemeente vindt de communicatie op bestuurlijk niveau uitermate prettig. De wethouder en de voorzitter van het bestuur weten wat ze aan elkaar hebben. WOV is aanspreekbaar en partijen gunnen elkaar dingen. Als voorbeeld noemt de gemeente de achterstand in de huisvesting van vergunninghouders. Toen de wethouder WOV hierover benaderde, is er snel gehandeld en zijn er in korte tijd 13 vergunninghouders geplaatst. Op ambtelijk niveau is de communicatie verbeterd ten opzichte van het begin van de visitatieperiode. WOV is laagdrempelig en de gemeente krijgt snel antwoord op haar vragen.

HVO vindt dat de communicatie beter wordt, maar nog niet goed is. WOV kan sensitiever en klantvriendelijker zijn naar de omgeving, bijvoorbeeld door bij de ontvangst van klachten een ontvangstbevestiging te sturen en meer begrip te tonen door op zoek te gaan naar de vraag achter de vraag. Afwijzingen van verzoeken van huurders kunnen beter worden gemotiveerd.
HVO verklaart dit doordat WOV een kleine personeelsbezetting heeft, waardoor er tijdsgebrek is en waardoor beleid en procedures niet goed zijn vastgelegd. Archivering is niet op orde. Verder helpt het als beleidsstukken eerder beschikbaar komen, zodat HVO voldoende tijd heeft om hierop te reageren.

De Adviesraad vindt de communicatie onvoldoende. De intentie is er wel, maar WOV moet nog wennen aan de positie van de Adviesraad en het feit dat communicatie met de Adviesraad tijd kost in het besluitvormingsproces. Het komt voor dat de Adviesraad stukken krijgt over onderwerpen waar al een besluit over is genomen.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,4.

HVO geeft aan dat het invloed heeft wanneer HVO op haar ‘macht’ gaat zitten. HVO moet WOV regelmatig wijzen op de rechten en plichten uit de Woning- en Overlegwet. HVO krijgt de indruk dat WOV HVO nog onvoldoende als samenwerkingspartner ziet. Ze vindt dit geen wenselijke situatie. De huurders wensen een situatie waarin de inzet van HVO niet als bedreigend, maar als waardevol gezien wordt.

De gemeente ervaart een positieve ontwikkeling op de invloed die ze heeft op het beleid van WOV. WOV is beleid steeds meer vast gaan leggen en betrekt de gemeente daarbij.

De Adviesraad heeft tot nu toe advies gegeven over het huurdersreglement, over de selectie van een commissaris en over de jaarrekening. Antwoorden op adviezen laten soms

op zich wachten. Soms zijn adviezen voor niets, omdat stukken al zijn vastgesteld. Pas na volharding wordt er geluisterd, maar dit gaat nog niet van harte.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De HVO draagt de volgende verbeterpunten aan:
- Communiceer meer met HVO en betrek HVO meer bij het beleid.
- Wees sensitiever naar de omgeving, verbeter de informatievoorziening naar bewoners
- Ga verpaupering en achteruitgang sociale huurwoningen en wijken tegen
- Geef bewoners meer verantwoordelijkheid voor hun woning (ZAV-beleid)
- Versterk het bestuur, beschrijf werkprocessen en verbeter de aansturing van het werkapparaat
- Maak meer gebruik van de inbreng van actieve en talentvolle huurders en leden. Zie deze inbreng als kans en niet als een bedreiging.

De gemeente draagt de volgende verbeterpunten aan:
- Maak afspraken over de uitstroom uit beschermd wonen
- Verbeter het proces rondom de prestatieafspraken, zodat deze meer inhoud krijgen en op tijd getekend worden

De Adviesraad draagt de volgende verbeterpunten aan:
- Stel een managementkalender op, zodat iedereen weet wanneer stukken beschikbaar komen, WOV hierop aanspreekbaar wordt en zodat de Adviesraad voldoende tijd heeft om te reageren.
- Neem de Adviesraad serieus, verbeter de communicatie met de Adviesraad en bied opleidingsmogelijkheden
- Versterk de werkorganisatie, beschrijf de werkprocessen.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Vermogensinzet		5,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

WOV heeft in de visitatieperiode weinig geïnvesteerd. Alleen in 2015 is substantieel geïnvesteerd in nieuwbouw. In 2017 is geïnvesteerd in woningverbetering. Er zijn geen nieuwe leningen aangetrokken. Wel is er afgelost.

WOV is geen lid van AEDES en neemt geen deel aan de Aedes benchmark. WOV geeft zelf aan doelmatig te zijn. Signalen hiervoor zijn de kleine personeelsformatie (ca. 5 fte per 1000 vhe) en lage personeelslasten (ca. 50 procent van de lasten bij corporaties van vergelijkbare grootte). Ook de rentelasten zijn bijna de helft lager. De uitgaven aan onderhoud en overige bedrijfslasten zijn ongeveer vergelijkbaar met corporaties van dezelfde grootte. Ook de Aw constateert dat WOV een ‘sober en doelmatig opererende corporatie’ is met ‘een voldoende financiële positie’.

Het WSW constateerde in 2016 dat investeringsplannen niet waren vastgelegd (in bijvoorbeeld strategisch voorraadbeleid en dPi) en vroeg WOV een portefeuillestrategie op te stellen. WOV gaf hieraan gehoor door in 2017 een portefeuillestrategie vast te stellen. Ook verwerkte WOV een deel van het transitieprogramma wat uit de portefeuillestrategie voortkwam in de MJB 2019-2028 en de dPi. De daling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW) geeft aan dat WOV meer vermogen heeft bestemd voor maatschappelijke prestaties. Dat is ook zichtbaar in de dPi, waarin een fors programma voor nieuwbouw (119 woningen) en verbeterinvesteringen (€ 12,4 miljoen) is opgenomen voor de periode 2018-2022.

In het begin van de visitatieperiode werd de inzet van het vermogen onvoldoende verantwoord. Er was geen beleid voor de inzet van het vermogen en er was onvoldoende aangegeven welke maatschappelijke effecten werden nagestreefd. De commissie ziet dat dit inmiddels verbeterd is. WOV begon met vastgoedrekenen en heeft met behulp van externe deskundigheid de risico’s in beeld gebracht.

Keuzes die invloed hebben op de inzet van het vermogen worden echter onvoldoende expliciet verantwoord. Met gezond verstand worden zekerheden ingebouwd en WOV neemt de ruimte om bij tegenvallers plannen aan te passen of te temporiseren. WOV maakt echter onvoldoende gebruik van scenario's, rendementseisen of andere expliciete normen om een heldere afweging te maken tussen alternatieven.

Het gezonde verstand heeft geleid tot een sobere en doelmatige inzet van middelen. Nu de voornemens aanlopen tegen de grenzen van de mogelijkheden van WOV is het belangrijk om heldere afwegingskaders te hebben.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		**5,0**	**33%**
Strategievorming	6,0		
Prestatiesturing	4,0		
Maatschappelijke Rol RvC		**7,0**	**33%**
Externe legitimering en verantwoording		**5,0**	**33%**
- Externe legitimatie	5,0		
- Openbare verantwoording	5,0		
Gemiddelde score		**5,7**	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 5.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

WOV heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt aan een langetermijnvisie. Deze visie is uitgewerkt in een concept ondernemingsplan, vertaald naar een portefeuillestrategie en een meerjarenbegroting.

Daarnaast heeft WOV in 2017 een organisatiescan laten uitvoeren met als aanleiding: "De vereniging functioneert en ervaart geen grote problemen. Wel ontstaat een sluimerende onrust: 'kunnen wij wel voldoen aan alle eisen die de nieuwe woningwet aan een woningcorporatie stelt?' Die onrust wordt gevoed door kritische vragen die de externe toezichthouders (Aw, WSW, ILT en accountant) stellen. De verantwoordelijkheden zijn groot en groeiden met de nieuwe Woningwet."

In de organisatiescan werd de volgende visie op de positie van WOV gegeven: "WOV heeft bestaansrecht als zelfstandige, lokaal werkzame vereniging, indien samenwerking wordt gezocht met collega-corporaties en de werkorganisatie versterkt wordt met een bedrijfsleider."

Naast de aanbeveling tot samenwerking en het aantrekken van een bedrijfsleider waren er nog drie aanbevelingen:
- Borg een duidelijk rolverdeling en functiescheiding
- Betrek de hele vereniging bij haar bijzondere positie
- Borg een duurzaam wervingsproces

De commissie heeft waardering voor de manier waarop WOV de eigen sterktes en zwaktes onafhankelijk en kritisch tegen het licht heeft laten houden. In de spiegel kijken door voldoende ruimte te geven aan een blik van buiten, is een teken van strategisch vermogen. WOV heeft de aanbevelingen uit de organisatiescan vertaald naar doelen voor de organisatie. De commissie ziet hoe er door het bestuur aan is meegewerkt, maar ziet ook dat de laatste stappen nog gezet moeten worden.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Sturing op prestaties

Bij sturing op prestaties beoordeelt de commissie of de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:
- In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).
- In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

WOV voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 4 op basis van de volgende minpunten:
- WOV heeft een organische manier van reageren en onderbouwt keuzes onvoldoende (zie ook inzet vermogen). Sturing op prestaties bij WOV leunt daarmee te veel op het vertrouwen dat dingen wel goed komen of kunnen worden bijgestuurd door voorgenomen prestaties uit te stellen.
- Afspraken worden onvoldoende gemanaged, gemonitord en gerapporteerd. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid of WOV op koers zit en hierdoor is WOV minder goed aanspreekbaar op deze afspraken en kan WOV niet communiceren over bijstellingen.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

Tijdens de visitatieperiode is de relatie tussen het bestuur en de RvC de eerste twee jaar van de visitatieperiode slecht geweest, waardoor de Aw en het WSW gezamenlijk actie hebben ondernomen door een mediator aan te stellen. Begin 2017 werd met de benoeming van twee nieuwe RvC leden deze relatie beter. De Aw is in 2017 aanwezig geweest bij een regulier overleg tussen het bestuur en de RvC en heeft ter plekke vastgesteld dat er sprake was van een constructieve samenwerking.

Ook is in 2017 een melding bij het Meldpunt Integriteit Woningcorporaties over een specifieke woningtoewijzing en verwevenheid van zakelijk en privé binnen WOV binnengekommen. De Aw concludeerde dat bepaalde zaken de toets der kritiek niet (volledig) konden doorstaan, waarna WOV passende maatregelen heeft getroffen. Naar aanleiding van deze melding heeft er in 2018 een governance-inspectie plaatsgevonden. De Aw stelde n.a.v. de inspectie vast dat WOV op meerdere punten niet voldeed aan de criteria; de RvC was bijvoorbeeld tijdelijk onderbezet en ook werden er geen zelfevaluaties gehouden. De Aw stelde echter ook dat WOV wel druk bezig was om de governance naar een hoger plan te brengen. De RvC heeft in november 2018 de eerste zelfevaluatie gehouden en de bezetting is sinds november 2018 weer op orde.
In de beoordeling van de maatschappelijk rol van de RvC heeft de commissie uitdrukkelijk niet gekeken naar de reeds door de Aw getoetste governance-aspecten. De commissie heeft het accent gelegd op de visie van de RvC en de wijze waarop de RvC in gesprek is gegaan met de belanghebbenden van WOV.

De commissie ziet een RvC die een gedeelde visie heeft op haar maatschappelijke rol, kritisch is en regelmatig overleg heeft met externe partijen, zoals de HVO, gemeente en Adviesraad. De RvC stimuleert het bestuur tot verbetering en vernieuwing en heeft zich actief verantwoord door zowel in het jaarverslag als in gesprekken met belanghebbenden uitgebreid verslag te doen van de uitkomsten uit de organisatiescan.

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

+ De commissie ziet een proactieve raad die goed zijn verantwoordelijkheid heeft genomen toen WOV roerige tijden doormaakte door een conflict tussen het bestuur en de toenmalige RvC. Zij doet dit vanuit een sterke volkshuisvestelijke en sociale drijfveer.

6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betrekt bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Externe legitimatie
Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie acht de mate waarin gelegenheid wordt geboden aan belanghebbenden om daadwerkelijk invloed te hebben onvoldoende. WOV is stevig ingebed in de Oostzaanse samenleving. Met de Adviesraad en HVO is veelvuldig contact.

WOV leeft de Overlegwet formeel na, probeert belanghebbenden serieus te nemen en aan de slag te gaan met de met de inbreng die ze leveren. In de praktijk valt dit tegen en wordt er op het eigen spoor doorgewerkt. Dit werkt verwarrend en roept bij belanghebbenden de vraag op wat wens en wat werkelijkheid is. Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet hiermee niet aan het ijkpunt voor een 6.
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Openbare verantwoording
Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt.

Hoewel de commissie in de verslaggeving verbeteringen ziet, vindt de commissie dat in het jaarverslag de maatschappelijke prestaties onvoldoende worden afgezet tegen de voornemens en dat afwijkende prestaties onvoldoende worden toegelicht. Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voldoet daarmee niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Bezoek- en postadres:
Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting te Oostzaan
Jaar visitatie : 2019

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting te Oostzaan hebben.

Bennekom, 17 december 2018 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting te Oostzaan verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.
Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 3 februari 2019 de heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 1 februari 2019 de heer drs. A.H. Grashof (Alex) | algemeen commissielid

Bennekom, 19 februari 2019 de heer dr. ing. A. van Overmeeren (Arne) | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)
Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichthoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties
Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

Specifieke deskundigheid
- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2019	**Woonstichting Patrimonium,** Barendrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting,** Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
2018	**De Vooruitgang,** Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen);** SJHT, Enschede
2017	**De Veste**, Ommen
2016	**Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**
2015	**De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren**
2014	**de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg
2013	**Bernardus Wonen**, Oudenbosch
2012	**Accolade**, Heerenveen
2011	**Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond
2010	**Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen
2009	**De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert
2008	**Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk
2006	**Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen 2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad
2005	**Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland
2004	**Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**,Sneek

Kort CV
Opleiding
1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing,volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen
- Cultureel Werk

Carrière
2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent
1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenkampen, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente
1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties
2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks
2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ
2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland
2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen
2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn
2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475

Algemeen commissielid drs. A.H Grashof (Alex)
Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties
Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties.
De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid
- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2019	**Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium,** Barendrecht; **SSH,** Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting; Stichting Woonservice**, Westerbork
2018	**Stek**, Lisse; **De Vooruitgang,** Volendam; **SSHN,** Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen,** IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
2017	**Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen,** Wijk bij Duurstede
2016	**Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reensche Compagnie**, Hoogezand; **Wst Kockengen**
2015	**Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreburg**, Tilburg
2014	**Wst Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
2013	**Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
2012	**Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
2011	**De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
2010	**Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
2009	**Woningbouwvereniging Monnickendam**
2008	**BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer** (Preview), Culemborg

Kort CV
Opleiding
- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière
2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties
2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15

Secretaris dr. ir. A. van Overmeeren (Arne)
Tijdens mijn opleiding Bouwkunde (afstudeerrichting Volkshuisvesting) raakte ik gefascineerd door het werk van woningcorporaties. Ik trad toe tot het bestuur van de ABo, de bewonersvereniging die de belangen van student-huurders in Delft behartigde. Mijn afstudeeronderzoek had als onderwerp 'Nevenactiviteiten van woningcorporaties'. Na mijn afstuderen werkte ik voor woningcorporaties, als onderzoeker en als docent. Ik deed onder andere onderzoek naar visitatie van woningcorporaties, waarbij ik een aantal visitaties heb geëvalueerd. In 2014 ben ik gepromoveerd op een proefschrift over 'Gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties'. Sinds 2014 werk ik als beleidsadviseur bij Woningstichting Leusden.

Visitaties
Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat het visitatietraject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Daarnaast ben ik penvoerder van het rapport. Visitatie zie ik vooral als een instrument waar corporaties van kunnen leren. Ook levert een visitatie een mooie verbeteragenda op. De raad van commissarissen, de gemeente en de huurders kunnen de corporatie hierop aanspreken.

Specifieke deskundigheid
- Brede kennis van volkshuisvesting en wonen
- Specifieke kennis van voorraadbeleid en stedelijke vernieuwing

Reeds gevisiteerd
2019 **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting,** Oostzaan; **Woonservice IJsselland,** Doesburg
2018 **De Vooruitgang,** Volendam; **Woonstad Rotterdam**
2015 **Rondom Wonen**, Pijnacker; **Portaal**, Baarn; **De Goede Woning**, Apeldoorn; De Woonmensen, Apeldoorn; **Ons Huis**, Apeldoorn

Kort CV
Opleiding
- Bouwkunde (TU Delft), afstudeerrichting Volkshuisvesting

Carrière
2014-heden Beleidsadviseur Woningstichting Leusden
2012-2014 Docent bij Hogeschool Utrecht
2006-2014 Onderzoeker bij TU Delft, gepromoveerd op een onderzoek naar gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties
2005-2005 Beleidsmedewerker bij Woondrecht en adviseur bij Damen Consultants

https://www.linkedin.com/in/arnevanovermeeren/

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten van de visitatieperiode
Presteren naar Opgaven en Ambities	• Position paper • Prestatieafspraken 2015 en 2017 • Concept Ondernemingsplan • Activiteitenplan 2017-2019 • Jaarverslagen 2015-2017 • Portefeuillestrategie 2017-2027 • Huisvestingsverordening en actualisatie Woonvisie Oostzaan • Verslagen overleg met sociaal team/wijkagent/overlastzaken
Presteren volgens Belanghebbenden	• Notulen ALV 2015-2018 • Notulen Adviesraad 2018
Presteren naar Vermogen	• AW oordeelsbrieven • WSW beoordelingen • Accountantsverslagen • Meerjarenbegroting 2019-2028 • Risicobeheersing
Governance van maatschappelijk presteren	• Organisatiescan Vannimwegen • Statuten(wijziging) • Reglement RvC, investeringsstatuut, integriteitscode • Beleidscyclus • Notulen RvC-vergaderingen 2016-2018

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting.

Raad van commissarissen

- De heer Bart van Goudoever
- De heer Piet Keijzer
- De heer Paul Möhlmann (voorzitter)

Bestuur

- De heer Jaap de Dood (voorzitter)
- De heer Wim van den Bosch (secretaris)
- De heer John Boom (voormalig bestuurslid)
- Mevrouw Joke van der Blom (niet-statutair bestuurslid)

Externe gesprekken

Bestuur Huurdersorganisatie HVO

- De heer Steve Smit (voorzitter)
- De heer Ed Renkema (lid)

Gemeente Oostzaan

- Mevrouw Rozemarijn Dral (wethouder)
- De heer Ward Hilwoezen (ambtenaar)

Adviesraad

- De heer Bart Bindt (voorzitter)
- De heer Bertus Roubos
- Mevrouw Evelien van Parreren

Bijlage 5 Position paper

Van: Bestuur Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting: 21 maart 2019

1 Waar staat de WOV voor

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, hierna de WOV, is een actieve vereniging met circa 3.400 leden en 1.000 huurders. De WOV is opgericht in 1918 en bestaat daarmee inmiddels 100 jaar als volkshuisvester in de gemeente Oostzaan.
We zijn een solide vereniging die blijft kiezen voor een eigen koers; een behoudende koers die juist dicht bij de oorspronkelijke gedachte blijft van de klassieke volkshuisvester. In de voorbereidingen op ons nieuwe ondernemingsplan zijn er natuurlijk ook keuzes gemaakt voor een modernisering van deze rolopvatting. We zijn immers als klassieke volkshuisvester met een sterke positie in Oostzaan als geen ander in staat de actuele vraag naar goede, betaalbare en duurzame woningen in Oostzaan te beantwoorden. Daarbij willen we actiever worden met het verbeteren van de kwaliteit/verduurzaming van onze voorraad en veel meer de mogelijkheden opzoeken tot herontwikkeling van bestaande complexen waar nodig.
Nog steeds de klassieke volkshuisvester maar presteren naar vermogen!
Wij hebben onze missie als volgt geformuleerd: ***De WOV is een vereniging die actief deel uitmaakt van de Oostzaanse samenleving. Onze inzet is gericht op het betaalbaar en goed wonen voor mensen uit de doelgroep.***

Visie

- We richten ons op de Oostzaanse woningmarkt
- Onze vereniging weet wat er leeft in de samenleving en is begaan met de gemeenschap van Oostzaan
- We zetten ons in voor de meest kwetsbare doelgroepen in de Oostzaanse samenleving
- Onze taak is het verhuren, onderhouden en bouwen van betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen.
- We sturen op duurzame wijken en woningen waar mensen zich thuis kunnen voelen en medeverantwoordelijkheid nemen in de ontwikkeling van goed en prettig wonen.
- We willen de huurders in staat stellen levenslang (zelfstandig) te kunnen blijven wonen op de plek die hij of zij zelf verkiest. Wij streven er naar dat huurders kunnen wonen in levensloopbestendige woningen.
- De WOV draagt bij aan de diversiteit van wijken en daarbij ervaart de doelgroep een keuze in het woningaanbod en in kwaliteit en prijs.
- Leden en huurders ervaren een band met de WOV. Onze medewerkers zijn betrokken bij de leden en huurders en zetten zich in voor een professionele dienstverlening.
- De WOV is een financieel solide vereniging.
- Huurders wonen tevreden.

2 Wat wil de WOV bereiken

Voldoende, beschikbare en betaalbare woningen voor onze doelgroep
In Oostzaan zal de komende jaren nog sprake zijn van bevolkingsgroei. Gezien de redelijk gesloten (huur)woningmarkt van Oostzaan zal de druk om toevoegingen te doen aan de voorraad toenemen en de behoefte om doorstroming op gang te brengen groeien.

- We willen bereiken dat er een meer gevarieerde woningportefeuille, naar woningtype, woninggrootte, prijs en woonmilieu ontstaat. Daarmee ook doorstroming bevorderen en indirect en direct onze doelgroepen bedienen.

- We willen de gewenste huurniveaus voor de primaire doelgroep kunnen realiseren. Dilemma daarbij is huurbeleid te ontwikkelen wat recht doet aan de verschillende ontwikkelingen en belangen. Zo zijn er toevoegingen aan de voorraad nodig, waarbij een iets hogere huur dan gemiddeld benodigd is. We willen ook een grote en passende voorraad sociale woningen bereikbaar houden voor huurtoeslagontvangers. Dat vraagt om een gematigd huurbeleid en attente sturing tot op woningniveau. WOV zal haar huurbeleid in overleg met de huurdersvereniging en de gemeente Oostzaan door ontwikkelen.
- Voor de groep 'goedkope scheefwoners' in Oostzaan willen we alternatieven ontwikkelen zodat er meer woningen beschikbaar komen voor huurders met een passend lager inkomen.
- Met de verlaging van de energiekosten willen we de betaalbaarheid van het bestaande bezit verhogen.
- Behoud dus maar ook uitbreiding van de sociale voorraad.

Kwaliteit en geschiktheid van onze woningen verbeteren

- Nieuwbouw op nieuwe locaties waarbij de samenstelling van de woningvoorraad beter aansluit bij de toekomstige samenstelling van de huishoudens. Gezien de veranderende huishoudensamenstelling (meer ouderen en alleenstaanden) zal de vraag steeds meer uitgaan naar kleinere, levensloopbestendige woningen. Op basis hiervan kwalitatief goede, maar gemiddeld kleinere woningen in de (vervangende) nieuwbouw realiseren.
- Maximaal gebruik maken van mogelijkheden in ons eigen bezit door inbreilocaties te benutten.
- In de komende jaren een programma verduurzaming te realiseren waardoor we voor ons gehele bezit gemiddeld label B behalen en waarschijnlijk nog iets hoger. We gaan meer dan 500 woningen verduurzamen in de 1e fase. De investeringen per woning komen (prognose maart 2019) uit op iets minder dan €50.000 per woning.
- Investeren in de kwaliteit van het woningbezit. Hierdoor is het mogelijk de resterende exploitatieduur van het woningbezit te verlengen en tegelijkertijd woningen in het goedkopere segment te kunnen blijven aanbieden.

De WOV heeft met bovengenoemde doelstellingen de basis gelegd voor een ambitieus programma. Zowel in de (vervangende) nieuwbouw en zeker ook in de verduurzaming van het bezit. Binnen de ruimtelijke beperkingen van de gemeente Oostzaan wordt het maximale gedaan met het maatschappelijke vermogen van de WOV. We gaan presteren naar vermogen! Bij de verduurzaming kiest de WOV er voor; niet blind achter allerlei landelijke ontwikkelingen aan te lopen maar te investeren op een dusdanige manier dat we geen spijt kunnen krijgen van onze investeringen. Beproefde technieken toepassen en voordelen verkrijgen voor ons vastgoed en de huidige en toekomstige huurders. Toekomstige ontwikkelingen in de energietransitie zullen we nadrukkelijk afstemmen met de gemeente Oostzaan, corporaties en onze huurdersvertegenwoordiging.

De verduurzaming van het bezit en de wens om zo maximaal mogelijk alle mogelijke locaties te benutten voor (vervangende) nieuwbouw heeft als keerzijde dat er de komende jaren een behoorlijke financiële en organisatorische inspanning wordt verwacht van de WOV. De organisatie zal in control moeten blijven en risicomanagement krijgt een hoge prioriteit. Op dit moment heeft het voorgenomen programma nog geen verdringend effect op andere investeringen en bestedingen of een voorgenomen verbetering van dienstverlening. Een voorbeeld daarbij, is de wens van de WOV, om juist ook meer te gaan bijdragen aan nieuwe activiteiten in de leefbaarheid en buurtbemiddeling.

Het bestuur pakt de dilemma’s rondom de prioritering in de uitgaven elk jaar opnieuw op door onder meer het totale programma vanuit de portefeuillestrategie te heroverwegen en af te zetten tegen andere wensen. Ook voor belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente) is het van belang te weten dat we bij de verschillende overwegingen als uitgangspunt blijven nemen dat een en ander wordt gerealiseerd zonder hogere jaarlijkse huurverhogingen en ons blijven richten op het zo mogelijk terugdringen van de totale woonlasten van de huurders in de te verduurzamen oudbouw.

Organisatie in balans
De Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting is een bewust kleinschalige, betrokken en klantgerichte corporatie voor de gemeente Oostzaan. Doordat we ons alleen focussen op de gemeente Oostzaan en daarbij de belangrijkste aanbieder zijn van sociale huurwoningen kunnen we ook echt een verschil maken. Met een klein team van medewerkers en actieve vrijwilliger bestuurders willen we een zichtbare en toegankelijke organisatie in de Oostzaanse gemeenschap zijn. Wij koesteren deze cultuur en zijn ervan overtuigd dat het onlosmakelijk verbonden is met maatschappelijk ondernemen. Daarbij is veel persoonlijke aandacht voor huurders en hun mogelijke problemen en gaan we bewust spaarzaam om met onze middelen.

Het is onze visie dat behoud van bovengenoemde kenmerken slechts gewaarborgd is door continuatie van de zelfstandigheid van de corporatie. Door die keuze voor zelfstandigheid realiseren we ons ook heel goed dat de WOV ook in de toekomst als organisatie, kleinschalig zal blijven. Dat heeft niet alleen voordelen maar ook enkele nadelen. We zijn relatief kwetsbaar in een aantal belangrijke processen en zullen dan ook expertise en ervaring moeten binnenhalen (bedrijfsleider) of via externe deskundigheid moeten inhuren. Onze ambities zijn er dan ook op gericht om onze zelfstandigheid te versterken en tegelijkertijd onze kwetsbaarheid te verminderen.

3 Waar staan we nu

Sinds de oprichting is onze corporatie georganiseerd in verenigingsvorm. Wij zien dat als een belangrijke maatschappelijk meerwaarde. Handhaving van de verenigingsstructuur is door een grote mate van zeggenschap van de leden een belangrijk basis voor ons om volkshuisvestelijk verschil te blijven maken.
Beperkingen voor de WOV liggen met name op beleidsniveau, de complexiteit van wet- en regelgeving en navenant de verantwoording.
In 2017 zijn we begonnen onze visie verder uit te werken in beleidsnotities. Samen met de accentverschuiving in de organisatie naar ‘doen’ vanuit visie zullen we steeds concreter weergeven welke doelen we nastreven en hoe we de organisatie daarop sturen en verantwoording zullen gaan afleggen over de resultaten.
We hebben een zeer compacte organisatie met een klein personeelsbestand. Dat heeft zoals gezegd ook nadelen. Door de gebalanceerde inzet van externe deskundigen hebben we een start kunnen maken in de verdere ontwikkeling van onze organisatie. We gaan de komende periode dan ook verder om onze organisatie op verschillende fronten te versterken.
De beleidsontwikkeling die reeds ingezet is wordt verder uitgebouwd naar jaarlijkse cyclus. De organisatie wordt versterkt met een bedrijfsleider die het bestuur verder zal ondersteunen met de organisatieontwikkeling. Ook de mogelijke samenwerking met andere lokale corporaties wordt nadrukkelijk onderzocht en waar mogelijk ingezet om onze kwetsbaarheid verder te verminderen. De versterking van de organisatie en de beoogde samenwerking met andere corporaties zal er ook toe bijdragen dat we meer en beter informatiemanagement kunnen organiseren, betere sturingsinformatie en betere verantwoordingsinformatie.
In relatie tot ons investeringsprogramma is het van belang dat ons presteren naar vermogen ook daadwerkelijk blijvend wordt gebaseerd op goede sturingsinformatie en een verdere implementatie van ons risicomanagement.

De start voor veel van hier bovengenoemde verbeteringen en de versterking van de organisatie hebben we gezamenlijk met belanghebbenden mogen vormgegeven. Op het stadhuis is in aanwezigheid van vertegenwoordigers van de gemeente, huurdersorganisatie en adviesraad, de rapportage (van een extern bureau) over onze organisatie openlijk gepresenteerd. Daarbij zijn vijf aanbevelingen voor verbetering van de organisatie gepresenteerd die deels ook in deze position paper een plek hebben gekregen. Uiteraard wil de WOV haar belanghebbenden blijvend betrekken bij het “verbetertraject”. Zichtbaar en transparant zullen we dan ook na de visitatie een vervolg organiseren waarbij de verschillende belanghebbenden meegenomen worden in de voorgenomen aanpak.

4 Sociaal en betrokken

De WOV is anno 2019 trots op haar sociale, solide en heldere aanpak met persoonlijke aandacht voor haar huurders en leden. We zijn als vereniging nauw betrokken bij onze huurders. Bestuurders en medewerkers kennen de huurders vaak persoonlijk. De persoonlijke band die wij met hen hebben, maakt dat we ons goed kunnen inleven in hun situatie en actief met hen meedenken.
De inzet van medewerkers en bestuurders zorgt er bijvoorbeeld voor dat de WOV een lage huurachterstand heeft en er een aantal jaren geen ontruimingen hebben plaatsgevonden.

Bij de WOV zijn mensen geen nummer. Iedereen kan bij ons rekenen op persoonlijke aandacht en advies op maat. Waar mensen problemen hebben proberen we ze verder te helpen of door te verwijzen naar anderen die dat beter kunnen.
Dit onderdeel van het maatschappelijk presteren van de WOV komt slechts ten dele terug in de prestatieafspraken. De WOV wil graag dit relevant onderdeel van ons maatschappelijk presteren beoordeeld zien.

5 Het maatschappelijk functioneren van de WOV

Meer dan ooit gaat de WOV haar vermogen inzetten om haar bezit kwalitatief te verbeteren, te verduurzamen en (vervangende) nieuwbouw te plegen. Daarbij is het uitgangspunt dat de huurder wel gevraagd wordt bij te dragen aan verbeteringen maar dat dit niet mag leiden tot stijging van de woonlasten voor de huurder. We vinden het passend bij de jarenlange inzet van de WOV voor het behoud van een betaalbare sociale woningvoorraad; dat we nu we een groot deel van het bezit gaan verduurzamen, we niet de huurder de verduurzaming laten betalen! We zien nu al de positieve effecten van het nieuwe elan wat de WOV met haar investeringsprogramma laat zien. Meer mogelijkheden om samen te werken met onze belanghebbenden in de verdere ontwikkeling van Oostzaan.

De WOV heeft een bijzondere organisatievorm waarbij het maatschappelijk functioneren van de WOV ingebed is in een ledenorganisatie. Daarnaast is er een zelfstandige huurdersorganisatie (HVO), die recent weer aan kracht heeft gewonnen en nu een compleet bestuur kent. De WOV heeft een bijdrage geleverd aan het weer sterker krijgen van de huurdersorganisatie. In de aanpassingen na het invoering van de nieuwe Woningwet heeft de WOV ook een adviesraad ingesteld die nu ruim een jaar bestaat. De adviesraad is min of meer in plaats gekomen van het algemeen bestuur maar heeft als belangrijkste taak het adviseren van de WOV over (voorgenomen) VH-beleid. De verschillende manieren waarop de WOV verantwoording aflegt over haar functioneren en de inbreng van huurders heeft georganiseerd zijn complementair maar ook deels overlappend. Zowel voor de ledenorganisatie (de ALV) als voor de adviesraad en HVO moet de agendering van voorgenomen beleid nog verder gestructureerd worden en de verschillend niveaus van participatie worden verduidelijkt en beschreven. De werkorganisatie en het bestuur van de WOV zal ook nog verder moeten groeien in de verwerking van alle inbreng en advies.

Wat nog beter kan; zijn we aan het oppakken. Zoals gezegd liggen beperkingen voor de WOV met name op beleidsniveau, de complexiteit van wet- en regelgeving en navenant de verantwoording. Met behulp van externe deskundigen, de nieuwe bedrijfsleider en samenwerking met andere corporaties gaan we onze organisatie versterken. In onze visie gaat dit ook leiden tot meer en betere verantwoordingsinformatie aan onze belanghebbenden.

Meer en betere verantwoordingsinformatie lijkt een bijproduct van de versterking van onze organisatie maar is essentieel in het vergroten van de mogelijkheden om transparant de dialoog aan te gaan met onze belanghebbenden. We denken dat voor de gemeente Oostzaan, huurdersorganisatie en adviesraad het van groot belang is; dat de WOV veel meer dan vroeger laat zien wat haar doelen zijn en welke resultaten we bereiken en willen bereiken. Deze resultaten moeten we uit kunnen drukken in cijfers en bijbehorende toelichting. Op die manier nodigen we onze belanghebbenden zichtbaar uit tot meer inbreng en inhoudelijk gesprek.

6 De lokale driehoek

Het maken van prestatieafspraken is jarenlang een redelijk moeizaam proces geweest. Daar zijn verschillende oorzaken voor aan te wijzen. Gelukkig is daar nu verandering in gekomen. Ten eerste zijn we het proces aan het optimaliseren zodat we de beoogde planning voor het maken van prestatieafspraken voortaan gaan halen.
Er is een sfeer van nieuw elan en samenwerking ontstaan die de wil om tot goede afspraken te komen ondersteunt. Veel meer dan voorheen is de gemeenschappelijk focus nu gericht op de ontwikkeling van nieuwe mogelijkheden in de (vervangende) nieuwbouw en de gemeenschappelijke wens woningen te verduurzamen. Met het omvangrijke investeringsprogramma voor Oostzaan is er ook echt een mogelijkheid gekomen om gemeenschappelijk te sturen op volkshuisvestelijke doelen. In praktische zin moeten de afspraken in de prestatieafspraken nog wel winnen aan beleidsmatige kracht. Maar ook hier geldt; de verandering is ingezet!

Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Geleverde prestaties op de thema's 2015 – 2018	Cijfer
1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep	**6,0**

Beschikbaarheid

Kengetallen beschikbaarheid	2015	2016	2017	2018
Aantal huurwoningen	1030	1030	1030	1030
- DAEB	1012	1012	1010	1010
- Niet-DAEB	18	18	20	20
Aantal ingeschreven leden (jv)	Ca. 3.700	Ca. 3.500	3.595	3.823
Aantal actief woningzoekenden (jv)	Ca. 150	?	99	125
Aantal mutaties (jv)	73	65	45	41
Aantal toewijzingen (dvi)	73	65	41	36

Woningtype	2015	2016	2017	2018
Eengezinswoning	655	655	655	655
Appartement met lift	72	72	72	72
Appartement zonder lift	303	303	303	303

Aantal kamers	2015	2016	2017	2018
2	132	132	132	132
3	274	274	274	274
4	613	613	613	613
5	11	11	11	11

Betaalbaarheid

	2015	2016	2017	2018
Huur / maximaal redelijk huurwoningen DAEB [%]	62,60%	64,80%	63,60%	65,75%
Huursom per maand huurwoningen DAEB [€/vhe]	470	492	505	522
Huurverhoging huurwoningen DAEB [%]	3,00%	1,80%	1,30%	2,02%

Bron: dvi

Samenstelling bezit - Huurprijsklasse	2015	2016	2017	2018
Goedkoop	289	266	255	236
Betaalbaar	585	585	585	583
Duur	138	161	170	153
Geliberaliseerd	18	18	20	58
	1030	1030	1030	1030

Bron: dvi

Toewijzingen	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen goedkope huurwoningen [%]	0,00%	4,60%	2,40%	0,00%
Toewijzingen huurwoningen tot de aftoppingsgrens [%]	47,90%	66,20%	65,90%	78%
Toewijzingen dure huurwoningen tot huurtoeslaggrens [%]	46,60%	16,90%	31,70%	14%
Toewijzingen dure huurwoningen boven huurtoeslaggrens [%]	5,50%	12,30%		8%

Huurschulden en huisuitzettingen	2015	2016	2017	2018
Huisuitzettingen (aantal/1000vhe)	1,9	0	0	0
Huurders met huurachterstand >3 maanden (aantal/1000vhe)	6,8	1	3,9	3
Huurders met huurachterstand <3 maanden (aantal/1000vhe)	34	28,2	12,6	3

Passend toewijzen: 95% van de huishoudens met huurtoeslag woning onder de aftoppingsgrens (2016-2018)

2015	n.v.t.
2016	82%
2017	97%
2018	100%

Bron: dvi

Toewijzingen	2015	2016	2017	2018
Toewijzingen aan inkomens onder huurtoeslaggrens [%]	57,50%	84,60%	65,90%	91,67%
Toewijzingen aan inkomens boven huurtoeslaggrens [%]	42,50%	15,40%	34,10%	8,33%
Aangegane huurovereenkomsten met inkomen tot EU-grens [%] (minimaal 80%)	95,70%	86,20%	97,60%	100%
Aangegane huurovereenkomsten met inkomen tussen EU-grens en grens tijdelijke verhoging [%] (max. 10%)	1,40%	3,10%	2,40%	0%
Aangegane huurovereenkomsten met hoog inkomen [%] (max. 10%)	2,90%	10,80%	0,00%	0%

Bron: dvi

- Huurverhoging

Inkomen	Huurprijs	2015	2016	2017	2018
Inkomen onder € 34.678	-	2,5%	1%		
Inkomen € 34.678 – 44.360	-	3,0%	2,6%		
Inkomen boven € 44.360	-	5,0%	4,6%		
Inkomen onder € 40.349	-			1%	Nog geen def. Gegevens
Inkomen onder € 40.349	Huurprijs onder € 635			3%	Wel wettelijk beleid
Inkomen onder € 40.349	Huurprijs boven € 635			1%	
-	Huurprijs boven € 710			0%	
Gemiddelde huurverhoging		3,0% (excl. Harmonisatie)	1,8% (excl. Harmonisatie)	1,3% (excl. Harmonisatie)	1,96% (nog niet def.)

Bron: jaarverslagen

2. Huisvesting urgente doelgroepen **7,0**

Verhuringen aan urgenten en vergunninghouders

	2015	2016	2017	2018
urgenten	4%	5%	13%	13 %
stadsvernieuwingsurgenten	0%	0%	15%	18 %
sociaal	0%	2%	2%	3 %
vergunninghouders	5%	5%	11%	8 %

3. Wonen met zorg en ouderenhuisvesting **6,0**

	2015	2016	2017	2018
Nultredenwoningen (dvi)	265	265	282	282
- Waarvan geschikt voor zorg	169	169		
Toewijzingen ouder dan 65 jaar [%]	19,20%	18,50%	9,80%	17%
Toewijzingen jonger dan 65 jaar [%]	80,80%	81,50%	90,20%	83%

4. Voornemens rond nieuwbouw en kwaliteit en energiezuinigheid	6,0

Nieuwbouw

Kengetallen WOV	2015	2016	2017	2018
Nieuwbouw opgeleverd	20	0	0	0

Nieuwbouwprojecten:

- Gemeentewerf/Windjager: 20 sociale huurappartementen en 5 grondgebonden koopwoningen in de vrije sector. Prestatie 20 appartementen opgeleverd in 2015
- Zuideinde 134: plan voor 9 appartementen in eerste instantie afgewezen door gemeente, WOV heeft plan herontwikkeld en anno 2019 succesvol in procedure
- Kerkbuurt 83-87: plan voor 12 woningen is ontwikkeld, behandeling in welstand
- Vervangende nieuwbouw Complex 17 Dr. Boom (WOV) 33 woningen, bewoners uitverhuizing afgerond 2017 en 2018, sloop 2019
- Voetbalkooi De Bres : Voornemen tot bouw 10 energieneutrale woningen, grondtransactie gaande
- Splitsen Complex 12: 14 van de 25 woningen gesplitst

Kwaliteit bestaand bezit

	verdeling
NEN 2767 Conditiescore 1 (zeer goed)	25,50%
NEN 2767 Conditiescore 2	39,20%
NEN 2767 Conditiescore 3	35,30%
NEN 2767 Conditiescore 4	0,00%
NEN 2767 Conditiescore 5	0,00%
NEN 2767 Conditiescore 6 (zeer slecht)	0,00%
NEN 2767 Conditiescore onbekend	0,00%

	2015	2016	2017	2018
WWS punten huurwoningen DAEB	157			
WWS punten huurwoningen niet-DAEB	182			

- Herontwikkeling Complex 17 (Dr. Boomstraat): uitverhuizing in 2017 (start bouw in 2020)
- Splitsen Complex 12: 13 van de 25 woningen gesplitst ??

energiezuinigheid

Energielabels	2015	2016	2017	2018
A+ (EI <0,8)	0,7%	0,7%	-	
A (EI 0,8-1,2)	10,2%	10,2%	5%	
B (EI 1,2-1,4)	21,6%	21,6%	28%	
C (EI 1,4-1,8)	26,6%	26,6%	19%	
D (EI 1,8-2,1)	17,5%	17,5%	20%	
E (EI 2,1-2,4)	11,4%	11,4%	17%	
F (EI 2,4-2,7)	8,7%	8,7%	10%	
G (EI > 2,7)	3,3%	3,3%	1%	
	EI	EI	Label	
	Jv15	Jv16	Jv17	Nog geen def. gegevens

Concrete maatregelen:
2015 en 2016: 100 CV-ketels vervangen door HR-ketels in complex 18 (Dromer- en Wakerstraat). Op aanvraag aanbrengen isolatieglas.
2017: Portefeuillestrategie (plan van aanpak bezit) opgesteld in 2017. Onderdeel van de portefeuillestrategie is de verduurzaming van meer dan 50% van het bezit van de WOV.
2018: Voorbereidingen Verduurzaming complex 2 gestart, technische uitwerking en bewonersavond in 2018 gestart
Afstemming met gemeente Oostzaan, Omgevingsdienst, HVO

5. Investeringen vrije sector huur en koopwoningen	-
Geen investeringen in vrije sector huur en koopwoningen	
6. Verkoop en liberaliseren van huurwoningen	**-**
Geen verkoop en liberalisatie van huurwoningen.	
7. Gewenste inzet voor leefbaarheid	**8,0**
• Huismeester complex Scholekster	
• Aanspreekpunt complex Liswegflat	
• Samenwerkingsafspraken over signalering, doorgeleiding en opvolging via het sociaal team	

	2015	2016	2017	2018
Leefbaarheid totaal (€/vhe)	27	25	3	Nog geen def. gegevens

Concrete maatregelen/projecten:
- Waar (vooral oudere) bewoners onveiligheid ervaren van donkere achterpaden, aanbod van verlichting met bewegingsmelder.
- Indien niet aanwezig wordt bij mutatie van woningen een rook/brandmelder geplaatst.
- huisbezoeken bestuur, ketenaanpak en doorverwijzing, trajectbegeleiding van huurders.

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Score 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

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 aantoont 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.