

Visitatierapport
Woningstichting
Sint Antonius van Padua
periode 2018-2021

Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 24 mei 2022

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Germa Reivers (voorzitter)
 Wilma van der Veen
 Léon Polman

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Sint Antonius van Padua, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	6
1.1 Sint Antonius van Padua	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied.....	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	9
2 Het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua.....	11
2.1 Recensie: Less is more	11
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	15
2.3 Samenvatting per perspectief.....	16
Deel II Toelichting per perspectief.....	21
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	23
3.1 De opgaven in het werkgebied	24
3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken.....	25
3.3 Voldoende woningen voor diverse doelgroepen	27
3.4 Betaalbare woningen in de gemeente	29
3.5 Duurzame woningen en kwaliteit.....	30
3.6 Wonen, zorg en welzijn	32
3.7 Leefbaarheid.....	33
3.8 Ambities.....	34
3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	36
4 Presteren volgens belanghebbenden.....	37
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Sint Antonius van Padua	37
4.2 Voldoende woningen voor diverse doelgroepen volgens belanghebbenden	38
4.3 Betaalbare woningen in de gemeente volgens belanghebbenden	38
4.4 Duurzame woningen en kwaliteit volgens belanghebbenden.....	39
4.5 Wonen, zorg en welzijn volgens belanghebbenden	40
4.6 Leefbaarheid volgens belanghebbenden	40
4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	41
4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	42
4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.....	42
4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	43
4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden	44
5 Presteren naar vermogen	45
5.1 Visie op inzet van het vermogen	45
5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen	46
6 Governance.....	48
6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties	48
6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen	50
6.3 Externe legitimatie en verantwoording	51
6.4 Oordeel over Governance	52

Deel III Bijlagen.....	53
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	55
Bijlage 2 CV's visitatoren	57
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	64
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	66
Bijlage 5 Position Paper Sint Antonius van Padua	67
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	70
Bijlage 7 Visitatieaanpak	81
Bijlage 8 Wijze van beoordeling.....	86

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua. De visitatie is uitgevoerd door Pentascope in de periode van december 2021 tot en met mei 2022.

Sint Antonius van Padua heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Sint Antonius van Padua voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes bij de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Sint Antonius van Padua gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van versie 6.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Voor de beoordeling hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

In november 2021 heeft Sint Antonius van Padua Pentascope opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Germa Reivers (voorzitter), Wilma van der Veen en Léon Polman (visitatoren). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2018 tot en met 2021.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de beoordeling en de minimale eisen om te voldoen aan het ijkpunt. Voor de beoordelingen hanteert Pentascope conform deze eisen een 10-puntschaal waarbij het ijkpunt een 6 is. Deze schaal is opgenomen in bijlage 8. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Sint Antonius van Padua, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst en integrale scorekaart en een korte samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Sint Antonius van Padua ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Sint Antonius van Padua weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Sint Antonius van Padua, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Sint Antonius van Padua

Sint Antonius van Padua is een corporatie met ruim 1.900 woningen in de gemeente Noordwijk, in de kernen Noordwijkerhout en De Zilk. De corporatie is ruim 100 jaar geleden opgericht en is altijd werkzaam geweest in de Noordwijkerhout en de Zilk.

Haar bezit bestaat eind 2021 voor meer dan de helft uit eengezinswoningen (1.015 van de 1.932). De overige woningen zijn meergezinswoningen zonder lift (285) en met lift (632). Sint Antonius van Padua heeft nog enkele vooroorlogse woningen in haar bezit. 29% van de woningen is vanaf 2000 gebouwd, 32% tussen 1980 en 1999 en 39% tussen 1949 en 1979.

Eind 2021 heeft 65% van de woningen een huurprijs in de categorieën goedkoop en betaalbaar (tot de eerste aftoppingsgrens). Het aandeel woningen met een huurprijs onder beide aftoppingsgrenzen bedraagt 74%, 17% valt tussen de aftoppingsgrenzen en de liberalisatiegrens, en 9% heeft een huur boven de liberalisatiegrens.

In de visitatieperiode is het Ondernemingsplan 2016-2020 vernieuwd.

In 2016 verwoordde Sint Antonius van Padua haar missie:

'Wij zorgen ervoor dat het goed en betaalbaar wonen is in Noordwijkerhout en De Zilk.'

Deze is vertaald naar de volgende visie:

'Woningstichting Sint Antonius van Padua is de sociale verhuurder in Noordwijkerhout en De Zilk. Voor mensen die niet volledig op eigen kracht hun huisvesting kunnen organiseren, bieden wij een betaalbare woning. Vanuit onze lokale verankering staan wij dicht bij onze klanten en weten we wat er speelt in hun leefomgeving. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid dragen wij eraan bij dat het gebruik van fossiele brandstoffen wordt beperkt. Als werkgever bieden we een prettig werkklimaat voor al onze medewerkers. Professionaliteit in een "dorpse" cultuur is daarbij het uitgangspunt.'

In het ondernemingsplan 2020-2024, getiteld *Van wensen weten* scherpt Sint Antonius van Padua haar visie verder aan: *Woningstichting Sint Antonius van Padua biedt woningen aan mensen met een laag of middeninkomen. Daarnaast zijn we er voor huurders die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Met onze huurders zoeken we slimme en praktische oplossingen om hun gewilde woongeluk te realiseren. Met lef zoeken we naar wat we samen met onze partners kunnen bereiken, waarbij we de grens opzoeken als dat nodig is. Ruimte voor het onverwachte is ons vertrekpunt; de vraag die we nu nog niet kennen. Wij gaan de uitdaging aan!*

1.2 Interne organisatie en toezicht

Sint Antonius van Padua is een stichting. Het toezicht op de corporatie wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2021 uit 5 leden.

Bij Sint Antonius van Padua werken eind 2021 23 medewerkers in 20,2 fte. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder. Ten tijde van de visitatie was dat een interim-bestuurder die per 1 mei opgevolgd wordt door een nieuwe directeur-bestuurder. Naast de bestuurder nemen de manager Vastgoed, de manager Bedrijfsvoering en bij toerbeurt een van de medewerkers van het zelfsturende team Wonen deel aan het managementteamoverleg. De functie van business controller is vanwege de

omvang van de organisatie ingevuld door een vaste inhuurkracht die ook voor een andere corporatie werkzaam is. Zij is ook aanwezig bij de MT- en de RvC-vergaderingen.

1.3 Het werkgebied

Sint Antonius van Padua werkt in de gemeente Noordwijk. Haar bezit is verspreid over de kernen Noordwijkerhout (89%) en De Zilk (11%). In de visitatieperiode zijn de gemeenten Noordwijkerhout en Noordwijk gefuseerd.

De andere corporatie in Noordwijk is Stek (voorheen de Noordwijkse Woningstichting - NWS). Deze corporatie heeft in deze gemeente uitsluitend bezit in de kernen Noordwijk Binnen en Noordwijk aan Zee. Het bezit van beide corporaties heeft geen geografische overlap.

In paragraaf 3.1 wordt verder ingegaan op de kenmerken van het werkgebied en de specifieke opgaven binnen het werkgebied.

Toegankelijkheid
Zeer benaderbaar
Intrinsiek
Maatwerk
Klein maar fijn
Wendbaar
Betrouwbaar
Geduldig
Betrokken
Sociaal
Plezierige_partner

2 Het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.1 Recensie: Less is more

Woningen om door een ringetje te halen heeft Sint Antonius van Padua. Hier is een organisatie aan het werk (geweest) met gevoel voor kwaliteit: de woningen hebben een behoorlijk formaat, zijn zeer verschillend van uiterlijk, zijn met respect voor de omgeving ontwikkeld en voegen er kwaliteit aan toe. Bovendien zijn ze zoveel als mogelijk verduurzaamd. Tijdens de rondrit hebben we mooie voorbeelden gezien zoals het plan BOE-BOL-BOE waarin elementen van de bollenschuren en de boerderijen uit de omgeving terugkomen. We hebben de Clemenshof bekeken waar met veel zorg elementen van de oude kapel teruggebracht zijn in het gebouw. En we hebben het appartementencomplex Puijkendam bezocht met heel ruime appartementen en voorzieningen voor ontmoeten en zorg voor de hele wijk. Het gaat bij kwaliteit niet alleen om nieuwbouwprojecten. Ook het bestaande bezit staat er voor het overgrote deel goed bij.

Als we kijken naar de feitelijke uitbreiding van het bezit is er in de visitatieperiode minder gerealiseerd dan gepland. We zien echter wel dat er de komende tijd veel op stapel staat. De resultaten zullen bij een volgende visitatie veel duidelijker zijn.

Ze is creatief als het gaat om de inzet van het vermogen. Ze investeert veel in het betaalbaar houden van de huren en ze bouwt nieuwe woningen waar ze haalbare mogelijkheden ziet. In een periode dat die mogelijkheden schaars waren heeft ze extra geïnvesteerd in duurzaamheid en kwaliteit van de woningen. Hiermee heeft ze goede resultaten gehaald (al vroeg in de visitatieperiode een hoge score in de Aedes-benchmark) en heel lage onderhoudskosten. Zo laag zelfs dat het WSW tot twee keer toe een second opinion heeft gevraagd om te checken of het wel kon, zo'n lage onderhoudsuitgave. Maar het kon: dit is de opbrengst van slim investeren in kwaliteit.

We hebben Sint Antonius van Padua leren kennen als een organisatie die van oorsprong gericht is op het vastgoed en de woonopgave en wat minder op de leefbaarheid en wonen met zorg. Op het gebied van leefbaarheid is de opgave niet zo groot, er zijn geen achterstandsbuurtten of concentraties van probleemhuurders. Noordwijkerhout en De Zilk zijn redelijk gemoedelijke, dorpse gemeenschappen. Toch heeft ze een nieuwe functie van wijkbeheerder in het leven geroepen die als het gezicht en aanspreekpunt van de corporatie in de buurten en complexen fungeert. Wat er te doen is, pakt ze op, zelfstandig en samen met andere partijen. Op het gebied van wonen en zorg zijn er weinig concrete prestatieafspraken gemaakt. Ze heeft vrij veel vastgoed in haar portefeuille specifiek bedoeld voor senioren, soms ook voor zorg. Het omvangrijke zorgcomplex Munnekewij is in de visitatieperiode verkocht aan de zorgpartij hetgeen voor beide partijen tot een betere situatie leidde. Sint Antonius van Padua heeft weinig expliciet beleid op het gebied van wonen en zorg. Op initiatief van de gemeente is een zorgtafel opgericht waaraan verschillende partijen deelnemen om beleid en samenwerking te stimuleren. In haar nieuwe ondernemingsplan geeft Sint Antonius van Padua aan actiever op dit terrein te willen zijn.

De visitatieperiode is best een roerige tijd geweest voor de organisatie. Er was net een nieuwe bestuurder aangetreden, nadat de vorige er vele jaren aan het roer had gestaan. Aan het einde van de visitatieperiode heeft de bestuurder afscheid genomen en is er voor een half jaar een interim bestuurder geweest. Per 1 mei is de nieuwe bestuurder aangetreden. Ook zijn er twee onderzoeken

geweest naar fusiemogelijkheden. Dit leidde tot onrust in de organisatie. Desondanks is Sint Antonius van Padua blijven doen waar ze zo goed in is: bouwen, investeren en haar huurders goed bedienen. Om verschillende redenen zijn de fusies er niet van gekomen. Ze heeft gekozen voor kleinschaligheid; om een organisatie te blijven met een sterke lokale binding binnen één gemeente. Ze lijkt goed in staat te zijn om de uitdagingen in haar deel van de gemeente op te pakken. We hebben van belanghebbenden gehoord dat ze daar een belangrijke toegevoegde waarde heeft. Ook deze verkenningen hebben misschien wel geleid tot minder aandacht voor de ontwikkelingen in de organisatie en processen, maar niet tot minder prestaties.

Daarnaast was het roerig in de omgeving. De vertrouwde gemeente Noordwijkerhout, met de al jaren functionerende driehoek gemeente, Sint Antonius van Padua en HBNZ, fuseerde 1-1-2019 met de gemeente Noordwijk. Ook hier moest een nieuw evenwicht gevonden worden met nieuwe en meer partijen.

In 2019 heeft ze een nieuw ondernemingsplan gemaakt met meer aandacht voor de manier waarop ze haar prestaties wil leveren. Begrippen als “onderzoekende houding”, “leef in ons netwerk” en “ruimte voor het onverwachte” zijn daarin gebruikt. Dat vroeg deels om veranderingen en deels was het ook al wel aanwezig. Deze hebben we tussen regels door wel gehoord, maar in het leveren van prestaties is ze behoorlijk koersvast gebleven. De leef en het onverwachte waren al wel aanwezig in mooie projecten en goed inspeland op mogelijkheden voor nieuwbouw. En “slim, praktisch, doeners”? Zeker.

De belanghebbenden zijn in het algemeen heel tevreden over de prestaties van en de relatie met de corporatie. Ze geven ook aan dat de relaties de laatste tijd op veel vlakken zijn verbeterd. Een klein aandachtspunt is om bij personeelsswisselingen aan de externe partijen helder te maken wie de nieuwe contactpersoon is.

Bij de splitsing van het bezit in DAEB en niet-DAEB heeft Sint Antonius van Padua ervoor gekozen om ook de doelgroep van de middeninkomens tot de haren te rekenen en heeft een deel van haar woningen als niet-DAEB gelabeld. De voormalige gemeente Noordwijkerhout ondersteunde deze keuze. Ze hebben samen geconstateerd dat de behoefte aan dit type woningen bestaat en dat andere partijen dit niet op zich nemen. In het nieuwe ondernemingsplan heeft Sint Antonius van Padua dan ook stevige nieuwbouwambities geformuleerd, zowel voor DAEB- als voor niet-DAEB-woningen. De gefuseerde gemeente Noordwijk staat daar anders in. Ze wil meer inzetten op sociale woningbouw en faciliteert Sint Antonius van Padua niet anders dan andere commerciële partijen bij de bouw van niet-DAEB-woningen. Dus als de corporatie meer woningen met middenhuur wil aanbieden, moet ze dit realiseren met het bestaand bezit. De nieuwbouw kan dan plaatsvinden in de sociale sector waardoor toch alle doelgroepen bediend worden. We hebben geconstateerd dat in de omgeving en in de eigen organisatie verschillende beelden leven over de wenselijkheid en hoogte van de ambitie op niet-DAEB-bezit. Zonder hierin stelling te nemen, is het goed om het gesprek hierover te blijven hebben en de ambitie goed te blijven uitleggen.

Ook hebben we gezien dat in de visitatieperiode er weliswaar prestatieafspraken werden gemaakt maar dat de kwaliteit daarvan niet zo hoog was. Het waren er veel, ze waren heel gedetailleerd, soms onderling tegenstrijdig, kortom nogal rommelig. Wachtend op de fusie tussen de gemeenten is daar op een gegeven moment niet meer zoveel energie in gestoken. Sinds 2021 zijn hierin belangrijke verbeteringen opgetreden. Er is weer een woonvisie en de partijen beginnen elkaar weer te vinden in de nieuwe samenstelling. De rol van Sint Antonius van Padua hierbij wordt als constructief ervaren. En bovendien heeft ze ondanks de matige kwaliteit van de afspraken “gewoon” doorgewerkt en prestaties geleverd.

De bijdrage van de huurdersorganisatie van Sint Antonius van Padua (Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en De Zilk, HBNZ) bij de prestatieafspraken is ook constructief. Ze heeft het initiatief genomen tot het doen van wijkshouwen en het laten uitvoeren van huurdersonderzoeken. Daar is

door Corona minder van terecht gekomen dan ze graag had gewild, maar het begin is gemaakt. Deze huurdersorganisatie heeft een opmerkelijk hoog niveau, ze bekijkt zaken vanuit het brede perspectief. Ze wordt ook goed gefaciliteerd door Sint Antonius van Padua, waarbij een aantal zaken beter kunnen: sommige adviesaanvragen waren minder goed onderbouwd en sommige kwamen te laat. Maar al met al een club om te koesteren.

De Raad van Commissarissen is goed betrokken op de lokale gemeenschap en is zich bewust van zijn maatschappelijke rol. Origineel is dat de raad in verkiezingstijd heeft meegewerkt aan een pamflet om de nieuwe gemeenteraad te informeren over de ambities van de corporatie.

We hebben geconstateerd dat de PDCA-cyclus lastig tijdens de visitatieperiode in elkaar zit. Er zijn ambities, er zijn diverse rapportages met veel cijfers en KPI's, maar de relaties ertussen is moeilijk te leggen. Daarmee is het moeilijk te constateren in welke mate de doelstellingen uit het ondernemingsplan worden gerealiseerd. Sint Antonius van Padua is sinds 2021 bezig om hier meer structuur in te brengen, maar echte verbeteringen zijn in de visitatieperiode nog onvoldoende zichtbaar. Daarmee is niet gezegd dat de resultaten toevallig of per ongeluk tot stand komen, of dat er niet is gestuurd, maar de rapportages laten dat onvoldoende zien. Juist vanwege de beperkte omvang van de organisatie zou de sturing niet zo moeilijk en omvangrijk moeten zijn. In 2022 wordt de samenhang met het ondernemingsplan, de prestatieafspraken en de begroting veel beter zichtbaar.

Een aandachtspunt van andere orde is dat bij investeringsbeslissingen de volkshuisvestelijke component niet expliciet aan de orde is. De vraag is of de inbreng van de afdeling Wonen daarin voldoende wordt meegenomen. De afdeling Wonen is een zelfsturend team, waarvan medewerkers bij toerbeurt aansluiten bij het MT. In de evaluatie van deze nieuwe werkwijze gaat het voornamelijk over de informatievoorziening van het MT naar het team Wonen en minder over de omgekeerde weg. Het is de moeite waard om daar alert op te zijn.

Al met al typeren we Sint Antonius van Padua als een kleine maar bijzonder effectieve organisatie, waaruit blijkt dat schaalgrootte niet maatgevend is om goed te presteren. Hier geldt misschien wel voor de organisatie less is more. We zien verbeterpunten op de gebieden waar een overdaad geproduceerd wordt: de prestatieafspraken en de informatie in het kader van de PDCA-cyclus. Wat de visitatiecommissie betreft mag hier het adagium less is more worden toegepast.

Position paper

In de position paper zet Sint Antonius van Padua zichzelf neer als een sociale huisvester met als kernwaarden:

- slim, praktisch, doeners;
- vindingrijk en wendbaar;
- lokaal en sociaal betrokken.

Dit hebben we ook gezien en ervaren. Als kleine corporatie zet ze opmerkelijk veel prestaties neer. Ze is verweven met de lokale context en straalt dat op alle manieren uit. De vindingrijkheid en wendbaarheid vertaalt ze naar de doorgemaakte organisatieontwikkeling en professionalisering. Naar ons idee heeft ze daar een goede stap in gemaakt en is daarmee natuurlijk nog niet klaar.

Vorige visitatie

In de vorige visitatie is een aantal verbeterpunten genoemd. Deze punten zijn door Sint Antonius van Padua opgepakt. Er is PR-beleid ontwikkeld en er wordt meer publiciteit gegeven aan de geleverde prestaties. De professionalisering van de organisatie heeft ze doorgezet door wisseling van personeel, het invullen van de nieuwe functie voor beleidsondersteuning, en inhuur. Ze heeft zich beraden op de volkshuisvestelijke meerwaarde en de vraag of ze daarvoor beter zelfstandig kan doorgaan of fuseren met andere corporaties. De conclusie is dat ze zich de verbeterpunten ter harte heeft genomen en er haar voordeel mee heeft gedaan.

Verbeterpunten

- Richt de sturing zodanig in dat de gegevens antwoord geven op de vraag in welke mate de opgaven en ambities worden gerealiseerd.
- Maak je prestaties daarmee ook beter inzichtelijk voor de buitenwereld.
- Ga verder met de verbetering van de prestatieafspraken, maak ze simpeler en concreter.
- Blijf uitleggen waarom en in welke mate je inzet op woningen met een middenhuur en dat dat niet ten koste gaat van de huisvesting voor de primaire doelgroep. Die uitleg is van belang voor interne en externe belanghebbenden.
- Neem bij investeringsbeslissingen expliciet de volkshuisvestelijke meerwaarde mee. Zorg ervoor dat bij de overwegingen de volkshuisvestelijke inbreng evenredig zichtbaar is aan de inbreng vanuit financiën en vastgoed.
- Zorg ervoor dat adviesaanvragen voor de huurdersvertegenwoordiging goed onderbouwd zijn en tijdig worden verstuurd.
- Maak bij personeelwisselingen aan externe belanghebbenden duidelijk wie de nieuwe contactpersoon is.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Sint Antonius van Padua ziet er als volgt uit.

Perspectief						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	7,7	8,7	7,0	7,0	7,5	75%	7,6	
Ambities in relatie tot de opgaven	8					25%			
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestatievelden	1	2	3	4	5				
Prestaties	7,4	8,1	7,8	6,7	7,4	7,5	50%	7,5	
Tevredenheid relatie en communicatie	8,0					25%			
Tevredenheid invloed op het beleid	7,1					25%			
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet	8					100%	8		
Governance									
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					6	5,5	33%	6,7
	Prestatiesturing					5			
Maatschappelijke oriëntatie RvC						8	33%		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6			

* De prestatievelden zijn:

1. Voldoende woningen
2. Betaalbare woningen
3. Duurzame woningen en kwaliteit
4. Wonen, zorg en welzijn
5. Leefbaarheid

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vier perspectieven.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatieafspraken zijn in eerste instantie tot stand gekomen tussen Sint Antonius van Padua, de Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en de Zilk (HBNZ) en de gemeente Noordwijkerhout. Dit waren meerjarige afspraken voor de periode 2017-2020. In 2019 is de gemeente gefuseerd en is de gemeente Noordwijk ontstaan. In 2021 zijn voor het eerst nieuwe afspraken gemaakt in de nieuwe setting. Deze overgangperiode zien we terug in de mindere kwaliteit van de afspraken en de monitoring ervan. Met ingang van 2022 zijn de voorwaarden voor betere afspraken ingevuld. De visitatiecommissie geeft de aanbeveling de afspraken concreter te maken, minder gedetailleerd en met meer oog voor wederkerigheid. De HBNZ is goed betrokken bij het opstellen van de afspraken maar heeft een beperkte rol in de uitvoering.

De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor de prestaties naar Opgaven en Ambities.

Voor de prestaties op het gebied van Voldoende woningen voor diverse doelgroepen kent de visitatiecommissie een 7,2 toe. Sint Antonius van Padua laat zien dat ze er alles aan doet om haar afspraken na te komen. Ze heeft oog voor de kansen van de verschillende doelgroepen en stelt met behulp van labeling naar huurklassen en een omzetting van DAEB- naar niet-DAEB-woningen alles in het werk om de verschillende doelgroepen zo goed mogelijk te bedienen. De visitatiecommissie waardeert de manier waarop ze de afspraken over het bedienen van de middeninkomens oppakt. De gewenste uitbreiding van de sociale huurwoningen heeft niet plaats kunnen vinden vanwege het gebrek aan nieuwbouwlocaties. In 2021 is ze begonnen aan de inhaalslag om de gemiddelde uitbreiding van 40 woningen per jaar in de komende jaren te realiseren.

Sint Antonius van Padua is voor haar prestaties op Betaalbare woningen in de gemeente met een met een 7,7 beoordeeld. Ze heeft forse inspanningen gepleegd om woningen energiezuiniger te maken en daarmee de woonlasten van huurders omlaag te brengen. Om woningen betaalbaar te houden heeft ze een streefhuurbeleid toegepast waardoor een goede spreiding van huurklassen over de kernen plaatsvindt. Voor de uitvoering is zij daarbij wel afhankelijk van mutaties. Ze heeft ruim voorzien in huisvesting van statushouders.

Duurzame woningen en kwaliteit is beoordeeld met een 8,7. Sint Antonius van Padua is koploper op alle facetten van dit prestatieveld. Zowel op duurzaamheidsscores als op conditiescores behoort zij tot de top van de sector. Ze werkt er voortdurend hard aan om haar prestaties op dit gebied voort te zetten. De visitatiecommissie vindt dit een opvallende prestatie voor een corporatie van deze omvang. De samenwerking met de gemeente op dit gebied loopt goed. De vaststelling van de Warmtevisie is belangrijk om een vervolg te geven aan de activiteiten op het gebied van duurzaamheid.

De prestaties op het gebied van Wonen, zorg en welzijn beoordeelt de visitatiecommissie met een 7. Sint Antonius van Padua maakt zoveel mogelijk woningen toegankelijk voor senioren. Ze heeft drie complexen die specifiek bedoeld zijn voor senioren en ze biedt daarbij ook gemeenschappelijke ruimten voor ontmoeting, dagbesteding en een zorgsteunpunt. Ook zijn er drie complexen voor cliënten van zorginstellingen. Zij heeft getracht een extra locatie toe te voegen. Door actief beleid en samenwerking met andere organisaties heeft ze het aantal huisuitzettingen beperkt.

De activiteiten op het gebied van Leefbaarheid zijn gewaardeerd met een 7. Met de HBNZ heeft Sint Antonius van Padua wijkscouwen gepland waarvan er vanwege corona slechts één heeft kunnen plaatsvinden. De uitkomsten pakt zij actief op en de volgende scouwen staan gepland. Het aanstellen van een wijkbeheerder werpt zijn vruchten af: zowel voor de huurders als voor de interne organisatie.

De visitatiecommissie waardeert de ambities van Sint Antonius van Padua op een 8. Meer in de praktijk dan op papier blijkt dat zij de lat hoog heeft liggen om aan de opgaven in het werkgebied te

voldoen en om aan de noodzakelijke maatregelen voor verduurzaming bij te dragen. De visitatiecommissie waardeert vooral haar inspanningen om voor alle inkomensgroepen en doelgroepen voldoende woningen beschikbaar te hebben. Ook als dat veel uitleg vraagt, zoals bij de ambities voor het bieden van woningen voor middeninkomens.

Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,5. De belanghebbenden zijn heel tevreden over de prestaties van Sint Antonius van Padua.

Voldoende woningen voor diverse doelgroepen is gewaardeerd met een 7,4. Alle partijen waarderen de inzet van Sint Antonius van Padua op dit prestatieveld. Er is echter niet altijd voldoende bouwgrond beschikbaar om meer te doen. Zowel de huurders als de overige partijen geven aan dat de corporatie moet blijven bouwen voor doelgroepen met lage inkomens.

De prestaties op het gebied van Betaalbare woningen in de gemeente worden gewaardeerd met een 8,1. De belanghebbenden zijn heel tevreden over de inzet van de corporatie. Ze voldoet aan de afspraken en doet haar best om verduurzaming in te zetten voor goedkopere woonlasten. De belanghebbenden geven aan dat de corporatie zich meer in kan zetten voor DAEB-woningen.

Duurzame woningen en kwaliteit is beoordeeld met een 7,8. Alle partijen zijn zeer tevreden over dit prestatieveld. De huurders zijn tevreden over de kwaliteit van het bezit en de overige partijen vinden dat de corporatie doet wat ze moet doen. De gemeente deelt op dit vlak zelfs een 10 uit en geeft aan dat duurzaamheid in de genen zit van de corporatie.

Wonen, zorg en welzijn is gewaardeerd met een 6,7. De huurders hebben het gevoel dat er meer prioriteit gegeven kan worden aan dit prestatieveld. Zowel de gemeente als de overige partijen zien dat de corporatie doet wat ze moet doen. De overige partijen vinden echter dat de corporatie zich harder kan maken voor bijzondere doelgroepen en meer de samenwerking op kan zoeken met de zorg- en welzijnsorganisaties.

De prestaties op het gebied van Leefbaarheid worden met een 7,4 beoordeeld. Alle partijen waarderen het initiatief van de wijkshouwen en ze hopen dat deze frequenter en nog beter worden ingezet.

De belanghebbenden zijn met een 8,0 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Sint Antonius van Padua. De huurders voelen zich altijd welkom bij de corporatie en de gemeente roemt de bereikbaarheid en betrokkenheid van de corporatie. De overige partijen geven aan dat de relatie goed is en dat ze elkaar weten te vinden.

De belanghebbenden geven een 7,1 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. De huurders zien de afgelopen tijd een verbetering op dit vlak en worden steeds vaker betrokken. De gemeente geeft aan goed betrokken te worden en is tevreden.

De gemeente en Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en de Zilk (HBNZ) zijn tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. Van de HBNZ hadden de afspraken bondiger gemogen. Na de fusie met de gemeente Noordwijk was het proces met twee extra partijen nog even wennen.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt de visie op de inzet van het vermogen met een 8.

Sint Antonius van Padua is een financieel gezonde corporatie met een efficiënte bedrijfsvoering. Ze heeft in haar Ondernemingsplan 2016-2020 de beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid voorop staan voor de inzet van het vermogen. In het nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2020-2024 blijven beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid belangrijk en komt er meer aandacht voor leefbaarheid, diversiteit in woonvragen, wonen en zorg en haar positie in het netwerk.

Ze kiest er bewust voor om een deel van de woningen als niet-DAEB te labelen. Hiermee wil ze naast de primaire doelgroep ook voldoen aan de behoefte van lage middeninkomens. In het nieuwe ondernemingsplan is een flinke uitbreiding van bezit voorzien. Naar aanleiding hiervan zijn ook verschillende financiële doorrekeningen gemaakt. Eén van de grootste knelpunten bij de realisatie van deze plannen is het gebrek aan bouwlocaties en niet de financiële middelen.

Sint Antonius van Padua is kritisch op de algemene kosten met als resultaat dat ze zich qua bedrijfslasten de hele visitatieperiode in de kopgroep van de Aedes Benchmark bevindt. De corporatie opereert ruim binnen de ratio's van Aw en WSW.

In het financieel jaarverslagen van 2019 en 2020 geeft Sint Antonius van Padua aan dat meer dan 80% van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is ingezet voor de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende investeringsmiddelen zijn ingezet voor onderhoud en verduurzaming van de voorraad.

Bij individuele investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden vooral de financiële rendementscriteria en de vastgoedcriteria gewogen. Volkshuisvestelijke criteria komen hierin minder concreet aan bod. De corporatie zou haar onderbouwing van investeringsbeslissingen kunnen verbeteren door de volkshuisvestelijke aspecten meer in verband te brengen met de financiële en vastgoedaspecten.

De visitatiecommissie constateert dat Sint Antonius van Padua (de visie op) de inzet van het vermogen actief heeft ingevuld op basis van het portefeuillebeleid en door middel van scenario-berekeningen de lange termijn effecten van mogelijke alternatieven voor de besteding van haar vermogen inzichtelijk heeft gemaakt.

Governance

De prestaties op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeelt met een 6,7

Het onderdeel Strategievorming en prestatiesturing waardeert de visitatiecommissie met een 5,5.

De strategievorming beoordeelt de commissie met een 6. Vóór de visitatieperiode heeft Sint Antonius van Padua haar visie vastgelegd in haar ondernemingsplan 2016-2020. Dit is tot stand gekomen met inbreng van Raad van Commissarissen, managementteam, medewerkers en belanghebbenden. In het ondernemingsplan komen de volkshuisvestelijke taken aan bod. Alle taken zijn afgesloten met een lijst concrete maatregelen. In het nieuwe ondernemingsplan over de periode 2020-2024 worden deze taken aangevuld met een lijst van 14 min of meer concrete acties. De jaarplannen richten zich meer op doorlopende zaken. In 2021 heeft de corporatie door middel van een strategiekaart een koppeling gelegd tussen het ondernemingsplan en het jaarplan, deze koppeling was hiervoor niet aanwezig. De doelen op het gebied van vastgoed zijn uitgewerkt in de portefeuillestrategie. De visitatiecommissie constateert dat Sint Antonius van Padua de maatschappelijke prestaties en doelstellingen in het ondernemingsplan helder heeft verwoord. De relatie tussen de ondernemingsplannen en jaarplannen is tot aan 2021 gebrekkig.

Het onderdeel sturing waardeert de visitatiecommissie met een 5. Sint Antonius van Padua volgt regelmatig de voortgang en heeft hiervoor een maandrapportage en een kwartaalrapportage tot haar beschikking. Er zijn veel gegevens beschikbaar, maar het is lastig om helder te krijgen in welke mate afspraken en ambities gerealiseerd worden en wat de relatie is tussen de verschillende documenten. Er is in de visitatieperiode wel gestuurd op volkshuisvestelijke resultaten maar dat is in de rapportages onvoldoende zichtbaar. De rapportages worden besproken binnen het management en binnen de RvC. In 2021 en met name 2022 is de koppeling tussen strategie, jaarplannen en begroting veel duidelijker aanwezig. Dat geeft veel vertrouwen voor de toekomstige doorwerking in de rapportages.

De maatschappelijke oriëntatie van de raad is gewaardeerd met een 8.

De RvC heeft in 2021 een mooie en beknopte visie opgesteld die uitgangspunt is bij zijn handelen en gebruikt wordt bij zijn zelfevaluaties. In zijn handelen besteedt de raad veel aandacht aan contacten met de omgeving van Sint Antonius van Padua. Zo is hij aanwezig bij o.a. verkiezingsdebatten en belanghebbendenbijeenkomsten van de corporatie. In de vergaderingen en besluitvorming van de RvC brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in de visitatieperiode goed aandacht gegeven aan de maatschappelijke prestaties van Sint Antonius van Padua, haar eigen maatschappelijke oriëntatie en de organisatieontwikkeling die past bij de keuze voor een zelfstandig voortbestaan. Zij vult de maatschappelijk oriëntatie in op een wijze die passend is bij de omgeving en omvang van Sint Antonius van Padua en tevens vanuit een kritische en vragende houding.

Voor de externe legitimatie en openbare verantwoording krijgt Sint Antonius van Padua een 7. De visitatiecommissie stelt vast dat Sint Antonius van Padua ruim voldoende extern gelegitimeerd is. De corporatie heeft een open en constructieve houding in de samenwerking met andere partijen. De samenwerking met HBNZ is goed en de huurdersorganisatie is te spreken over de open en directe communicatie.

De openbare verantwoording wordt door de visitatiecommissie met een 6 gewaardeerd. De website is toegankelijk en de meest relevante verantwoordings- en governance documenten zijn daar te vinden. Op de website staan ook verschillende informatiebrochures voor de huurders. Daarnaast deelt Sint Antonius van Padua sinds 2016 een digitale nieuwsbrief en brengt ze regelmatig nieuwsberichten uit die op de website zijn te vinden.

Sterk_in_klein_zijn
Helpen
Creatief
David
Trots
Fier
Dienstverlening
Betrokken
Flexibel

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Sint Antonius van Padua bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een aantal thema's uit de prestatieafspraken, eventueel aangevuld met onderwerpen uit landelijke/regionale convenanten of de rijksprioriteiten. Het beoordelingskader van Sint Antonius van Padua komt voort uit de onderwerpen van de prestatieafspraken met de gemeente Noordwijk. Daarmee zijn dit de prestatievelden:

1. voldoende woningen voor diverse doelgroepen;
2. betaalbare woningen in de gemeente;
3. duurzame woningen en kwaliteit;
4. wonen, zorg en welzijn;
5. leefbaarheid.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Sint Antonius van Padua haar eigen beeld over haar functioneren op de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en de dialogen.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Vervolgens geeft de visitatiecommissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en van het proces om te komen tot prestatieafspraken.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

1. het oordeel van visitatiecommissie;
2. de opgaven en de prestaties;
3. het zelfbeeld van Sint Antonius van Padua.

De feitelijke prestaties van Sint Antonius van Padua zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per onderwerp (een prestatieafpraak of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per prestatieveld. Wanneer de feitelijke prestaties in belangrijke mate de prestatieafspraken evenaren, krijgt Sint Antonius van Padua een 6,0 op die prestaties. Pluspunten kunnen worden verkregen door het evenaren of overtreffen van de afgesproken prestaties, een lagere realisatie in het belang van de maatschappelijke doelen, actieve wijze van handelen, complexiteit van de opgave en creativiteit in realiseren van de opgave. Wanneer de corporatie de afspraak geheel realiseert krijgt ze met een 7 een pluspunt. Dat pluspunt wordt niet apart toegelicht. Als zij wegens andere redenen een of meerdere pluspunten krijgt, wordt dit nader toegelicht bij de afspraak. Minpunten worden toegekend wanneer niet of onvoldoende wordt voldaan aan de prestatieafspraken en wanneer niet of onvoldoende is gehandeld om de prestaties te realiseren. De minpunten worden toegelicht.

In paragraaf 8 is aangegeven in welke mate de ambities van Sint Antonius van Padua passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Het bezit van Sint Antonius van Padua is gelegen in gemeente Noordwijk in de kernen Noordwijkerhout en De Zilk. Het is een gemeente met twee gezichten: de badplaats Noordwijk aan Zee met veel eigen woningbezit en toeristische accommodaties gericht op zee en strand. En, achter de duinen, in het bollengebied de veel dorpsere kernen Noordwijk-Binnen, Noordwijkerhout en De Zilk.

Gemeente	Aantal inwoners 31-12-2021	Ontwikkeling inwoners 2013-2021	% sociale huur**	Gem. WOZ- waarde***	Gem. inkomen
Noordwijk	44.362	+6%*	21%	€ 362.000	€ 30.500
Noordwijkerhout	14.780	+8%	29%	€ 314.614	€ 28.312
De Zilk	2.295	+12%	22%	€ 306.692	€ 26.316

Bron: allecijfers.nl

* Voor de periode 2013-2018 zijn de aantallen inwoners van de gemeenten Noordwijkerhout en Noordwijk bij elkaar geteld. Met ingang van 2019 hebben brongetallen betrekking op de gemeente Noordwijk

** totale percentage sociale huur binnen de gemeente/dorp

***: in 2020

In 2019 zijn de gemeenten Noordwijk (met de kernen Noordwijk aan Zee en Noordwijk-Binnen) en Noordwijkerhout (met de kernen Noordwijkerhout en De Zilk) gefuseerd tot de gemeente Noordwijk. Het aantal inwoners op het grondgebied van de huidige gemeente Noordwijk is in de afgelopen 9 jaar met 6% gegroeid. Die groei heeft vooral in de kernen Noordwijkerhout en De Zilk plaatsgevonden. In De Zilk vond deze groei uitsluitend plaats in het jaar 2021 toen er relatief veel nieuwbouw werd opgeleverd. Noordwijkerhout kende een meer geleidelijke groei. Noordwijkerhout heeft een goed voorzieningenniveau en is een aantrekkelijke woonplaats met veel groen. De Zilk is een kleinere plaats met een beperkt aantal basisvoorzieningen.

Het gemiddelde inkomen ligt in de gemeente Noordwijk hoger dan het landelijk gemiddelde van € 24.000,- per inwoner. Dit geldt ook voor de kernen Noordwijkerhout en De Zilk hoewel het gemiddeld inkomen hier lager is ten opzichte van het gemiddelde van de gemeente als geheel. Hetzelfde beeld zien we voor de gemiddelde WOZ-waarde. Noordwijkerhout is de kern met het grootste aandeel sociale huurwoningen in de gemeente.

In de eerste twee jaar van de visitatieperiode was de Woonvisie 2015-2020 *Noordwijkerhout gewoon, bijzonder* van kracht. In deze woonvisie lag de nadruk op het gestaag uitbreiden van de woningvoorraad waarbij het dorps karakter van Noordwijkerhout bewaard zou blijven. Er was vooral aandacht voor:

- nieuwbouw van gemiddeld 120 woningen per jaar waarvan 25% sociale huurwoningen;
- verversing van de sociale woningvoorraad door vernieuwing en verkoop;
- uitbreiding sociale voorraad vooral gericht op kleine huishoudens;
- aandacht voor aanbod middeninkomens
- realiseren woonzorgarrangementen.

In de woonvisie 2020-2030 *Alle zeilen bij voor voldoende en juiste woningen* geeft de gemeente Noordwijk aan dat de woonopgave gekenmerkt wordt door grote schaarste, oplopende prijzen en een vergrijzende bevolkingsopbouw. Ze zet in op de volgende maatregelen.

1. Volle inzet voor meer nieuwbouw:

- realiseren van minimaal 2.580 woningen waarvan minimaal 775 en zo mogelijk 1.140 sociale huurwoningen en ongeveer 400 woningen in de middenhuur;
- in Noordwijkerhout ruim 900 woningen bouwen en in De Zilk 130 waarvan minimaal 30% sociale huur (350 sociale huurwoningen netto toevoegen);

- ten opzichte van de voorliggende jaren het tempo opvoeren door inzetten op kansrijke locaties en verdichting, tijdelijke woningbouw, minder stapeling van eisen en direct overleg aan de samenwerkingstafel nieuwbouw met corporaties en ontwikkelaars;
- 2. De juiste woningen toevoegen:
 - sturen op plannen die maatschappelijke meerwaarde hebben en op korte termijn gerealiseerd kunnen worden, inclusief toevoegen voldoende sociale huurwoningen;
 - sturen op het realiseren van vooral passend aanbod voor lage en middeninkomens: jongeren en jonge gezinnen.
- 3. Mogelijkheden creëren voor prettig thuis wonen:
 - woonzorgvormen toevoegen voor ouderen en mensen met een zorgvraag.
- 4. Naar een klimaatneutraal Noordwijk:
 - faciliteren en stimuleren van de energietransitie van woningen door verduurzaming en uitvoeren van de visie op de warmtetransitie;
 - realiseren van een klimaatadaptieve woon- en leefomgeving.

3.2 Kwaliteit van prestatieafspraken

In deze paragraaf wordt de kwaliteit van de prestatieafspraken en het lokale proces van totstandkoming en evaluatie beschouwd.

De prestatieafspraken over 2018 en 2019 zijn gemaakt tussen de gemeente Noordwijkerhout, Sint Antonius van Padua en de Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en De Zilk (HBNZ). De afspraken over 2020 vormen een voortzetting van de afspraken met de “oude” gemeente. Dit was zo afgesproken omdat direct na de fusie nog te veel veranderingen gaande waren binnen de gemeente. De prestatieafspraken over 2021 zijn heel anders van opzet en gebaseerd op de concept-woonvisie van de gemeente Noordwijk. Hierbij is wel een uitsnede gemaakt voor Noordwijkerhout en De Zilk.

De opzet van de prestatieafspraken over 2018, 2019 en 2020 zijn gebaseerd op de meerjarige prestatieafspraken voor de periode 2017-2020. De afspraken zijn ondergebracht in de drie hoofdthema's van de woonvisie van de gemeente Noordwijkerhout:

- Noordwijkerhout ontwikkelt zich als karakteristieke “dorpse” gemeente;
- we voorzien in voldoende betaalbare woningen voor iedere doelgroep;
- wonen, zorg en welzijn.

De invulling van de thema's is direct te herleiden uit de woonvisie en de relatie tussen de woonvisie en de prestatieafspraken dan ook goed te leggen. Het volgende valt de visitatiecommissie op.

- De afspraken zijn over het algemeen concreet maar soms erg gedetailleerd. Een voorbeeld hiervan is de afspraak over de huisvesting van statushouders (hoeveel kamers in welke situatie).
- Ook zijn afspraken niet altijd haalbaar gebleken. Dit deed zich vooral voor bij afspraken over te bouwen woningen waarbij locaties niet beschikbaar kwamen (Ireneschool) of de bestemmingsplanwijziging veel langer bleek te duren (Schippervaartweg, Het Zilt).
- Achterhaalde afspraken zijn in volgende versies van de afspraken blijven staan. Een voorbeeld is de afspraak over verkoop van woningen onder de € 200.000. De woningprijzen waren inmiddels zo sterk waren gestegen dat dit geen realistische afspraak meer bleek. In de monitor wordt dan gemeld dat het beleid van de corporatie inmiddels anders is maar de afspraak blijft gewoon staan.
- De wederkerigheid van de afspraken is beperkt. Het gaat vooral om afspraken die Sint Antonius van Padua moet nakomen.
- Er zijn ieder jaar weer wat afspraken toegevoegd waardoor een weinig consistent en rommelig beeld ontstaat. Het wekt de indruk dat er onvoldoende aandacht voor de

prestatieafspraken en de bewaking daarvan was. Dit is vooral zichtbaar bij de afspraken die voor 2020 gemaakt zijn.

De Prestatieafspraken 2021 zijn gebaseerd op regionale doelstellingen en de eerste concepten van de nieuwe woonvisie van de gemeente Noordwijk. Hier treffen we een heel andere indeling aan en ook de ambities zijn anders geformuleerd. Er zijn overkoepelende afspraken met de beide in de gemeente werkzame corporaties opgenomen en specifieke afspraken voor Noordwijkerhout en De Zilk. Afspraken zijn gemaakt over de thema's:

- voldoende woningen in de gemeente voor de diverse doelgroepen;
- betaalbare woningen in de gemeente voor iedere doelgroep;
- duurzame woningen in de gemeente;
- wonen, zorg en welzijn;
- leefbaarheid.

De overkoepelende afspraken met beide corporaties zijn algemeen beschrijvend van aard en het zijn bijna altijd procesafspraken. De lokale afspraken zijn specifiek waarbij ook hier weer opvalt dat sommige afspraken wel heel gedetailleerd zijn, zoals over het koppelen van doelgroepen aan woningen. Er zijn ook afspraken die de gemeente dient na te komen. Deze hebben vooral betrekking op het faciliteren van nieuwbouwmogelijkheden, faciliterend beleid en stimuleringsmaatregelen.

De HBNZ heeft een bescheiden rol in de uitvoering van de prestatieafspraken. Haar rol is gelegen in het aandragen van voor bewoners belangrijke thema's en de deelname en medeorganisatie van de wijkschouwen.

De monitoring van de prestatieafspraken heeft jaarlijks plaatsgevonden maar is niet altijd helemaal afgerond. Zo zijn er onderwerpen niet ingevuld of zijn alleen de prestaties van Sint Antonius van Padua benoemd. Het geeft de indruk dat, ondanks de prestatieafspraken, Sint Antonius van Padua zich niet liet belemmeren om haar ambities te realiseren. De prestaties van Sint Antonius van Padua leidden niet tot actualisering van de afspraken.

Het proces om tot de prestatieafspraken te komen is in de aanloop naar en na de fusie van de gemeenten sterk veranderd. Waren tot 2019 de deelnemende partijen overzichtelijk en kenden zij elkaar goed, vanaf 2019 zijn zowel het speelveld als de spelers veranderd. De belangen binnen de gemeente zijn diverser en er zijn nu twee corporaties en twee huurdersorganisaties. Daarnaast zijn zowel bij de gemeente, HBNZ en Sint Antonius van Padua personele wisselingen geweest waardoor partijen elkaar opnieuw moesten ontdekken. Dit proces is pas na de visitatieperiode in een rustiger vaarwater gekomen en met ingang van 2022 hebben de partijen meer hun positie ten opzichte van elkaar gevonden.

Nu, twee jaar na het ontstaan van de nieuwe gemeente Noordwijk, is de afslag naar nieuwe prestatieafspraken en een nieuw proces duidelijk genomen. Er ligt nu een actuele, vastgestelde woonvisie waarop de nieuwe afspraken gestoeld kunnen worden. Beide corporaties hebben hun portefeuillestrategie hierop aangepast en dat betekent dat er een goede basis ligt. Dit biedt ruimte voor een nieuw begin met meer evenwichtige en concrete afspraken waarvoor alle deelnemers acties aan te koppelen zijn en die goed te monitoren zijn zodat tijdige bijstelling van acties of afspraken kan plaatsvinden.

3.3 Voldoende woningen voor diverse doelgroepen

Rond het onderwerp voldoende voor diverse doelgroepen zijn over de volgende onderwerpen prestatieafspraken gemaakt:

- omvang en differentiatie van de woningvoorraad van Sint Antonius van Padua;
- compensatie van sloop en verkoop door nieuwbouw;
- streefhuren;
- verkoop;
- woningen voor middeninkomens;
- realiseren van nieuwbouw;
- bijzondere doelgroepen.

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op dit prestatieveld. Sint Antonius van Padua realiseert de opgaven ruim voldoende.

Sint Antonius van Padua heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende prestaties gerealiseerd op basis van opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven), en prestatieafspraken. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6 aangevuld met toelichtingen vanuit gesprekken.

Omvang en differentiatie van de woningvoorraad: 7

- De afspraken en ambities over de omvang en samenstelling van de sociale woningvoorraad in Noordwijkerhout en De Zilk zijn erop gericht een gestage groei te realiseren zodat wachttijden voor voornamelijk starters en lagere inkomensgroepen omlaaggaan. Deze groei is niet gerealiseerd door het ontbreken van nieuwbouwlocaties. In 2021 kon eindelijk weer geproduceerd worden en is meteen gestart met een inhaalslag.
- Op basis van de afspraken over de differentiatie in huurklassen zijn de afgesproken aantallen woningen gelabeld in het strategisch voorraadbeleid. Bij mutatie past Sint Antonius van Padua de huur aan naar het streefhuurniveau. Daarbij is ze afhankelijk van de mutaties die plaatsvinden.
- Sint Antonius van Padua is de afspraak nagekomen de groep middeninkomens te bedienen met een aanbod aan woningen met een huur tussen de liberalisatiegrens en € 893,- huur per maand.
- De afspraak om sloop en verkoop te compenseren met nieuwbouw is deels gerealiseerd aan de Maandagsewetering waar 22 woningen gesloopt zijn en 24 woningen teruggebouwd voor de doelgroep kleine huishoudens. Compensatie van verkoop is niet gelukt vanwege het ontbreken van bouw mogelijkheden.

Voor de omvang en differentiatie van woningvoorraad kent de visitatiecommissie een 7 toe. Sint Antonius van Padua heeft gedaan wat ze kon.

Verkoop: 7

- De afspraak om gemiddeld 10 woningen per jaar te verkopen waarvan de helft onder € 200.000,- aan middeninkomens, is niet nagekomen. Omdat er weinig werd gebouwd besloot Antonius van Padua alleen nog 'gespikkeld' of incourant bezit te verkopen. De prijsontwikkeling op de woningmarkt was zodanig dat er geen woningen onder de € 200.000,- verkocht zijn.
- Woningen die verkocht zijn onder de regeling Verkoop onder voorwaarden, zijn na terugkoop zo snel mogelijk weer verkocht op de vrije markt.
- In 2020 heeft Sint Antonius van Padua het woonzorgcomplex Munnekewei verkocht.

Sint Antonius van Padua presteert voor verkoop een ruime voldoende. Zij heeft de afspraken om goede redenen niet kunnen uitvoeren en het beleid aangepast aan de nieuwe marktomstandigheden.

Middeninkomens: 8

- Sint Antonius van Padua heeft een actieve rol in het bedienen van de groep middeninkomens. Deze groep valt op de woningmarkt van de gemeente Noordwijk tussen wal en schip. Hiertoe heeft ze 395 woningen aangemerkt als niet-DAEB-woningen. Bij mutatie worden de betreffende

woningen naar niet-DAEB overgeheveld. Daardoor groeit het aantal jaarlijks. Op het moment van de splitsing begin 2018 waren er 60 niet-DAEB-woningen met een overeenkomstig contract. Eind 2021 zijn er 114 woningen met een niet-DAEB-contract. Door de lage mutatiegraad bij de niet-DAEB-woningen is het gewenste aantal van 10-20 verhuringen per jaar aan middeninkomens niet gehaald.

- De gemeente Noordwijkerhout was een voorstander van een actieve rol van Sint Antonius van Padua voor de middeninkomens omdat er geen andere partijen zijn die dergelijke woningen aanbieden. De nieuwe gemeente Noordwijk ziet liever dat Sint Antonius van Padua geen sociale huurwoningen omzet naar woningen voor middeninkomens en faciliteert de nieuwbouw van middenhuurwoningen niet.

De visitatiecommissie waardeert de voortvarende aanpak die past bij de opgave en de afspraken over de middeninkomens en kent hiervoor twee pluspunten toe.

Realiseren nieuwbouw: 7

- De groei van de voorraad met netto 40 woningen per jaar is niet gerealiseerd. Locaties voor nieuwbouw waren enkele jaren niet beschikbaar waardoor in de visitatieperiode een “dip” is ontstaan in het aantal opleveringen. In 2019 en 2020 zijn er in het geheel geen woningen opgeleverd. Met ingang van 2021 is een forse inhaalslag in nieuwbouwopleveringen ingezet.
- Tot 2025 zijn er voldoende mogelijkheden om het gebrek aan nieuwbouw van de afgelopen jaren te compenseren. Daarna zijn er geen “harde” locaties meer voorhanden.
- In 2021 nieuwe woningen opgeleverd op uitleglocaties in De Zilk (20 appartementen in het plan Het Zilt) en 43 woningen (grondgebonden driekamerwoningen) op de locatie BAVO. Eén locatie is niet ontwikkeld vanwege bestemmingsplanprocedures (Ireneschool).
- In 2021 is een start gemaakt met de realisatie van meer woningen op de locatie BAVO en is er gestart met de bouw van woningen aan Schippersvaartweg.
- Daarnaast kijkt Sint Antonius van Padua naar eigen mogelijkheden om nieuwbouw te realiseren, bijvoorbeeld op de locatie Koninginneweg. Op die locatie staan 18 oude, vroeg-na-oorlogse woningen en het voormalige kantoor van de corporatie. In totaal biedt de locatie ruimte aan 41 woningen. De marktwaarde van deze woningen is echter hoog (€ 400.000) waardoor de ontwikkeling niet voldoende rendabel te krijgen is. Ook spelen milieuzaken een rol. Desondanks houdt Sint Antonius van Padua de optie open om hier op termijn te bouwen.

Sint Antonius van Padua stelt zich erg actief op naar de gemeente en doet er alles aan om voldoende nieuwbouwmogelijkheden te verwerven. De visitatiecommissie beoordeelt de actieve houding en de wijze waarop Sint Antonius van Padua alle kansen grijpt die er zijn, met een ruime voldoende.

Bijzondere doelgroepen: 7

- In 2021 is een experiment gestart naar het realiseren van vier woningen voor spoedzoekers. Op de locatie Zeestroom zou Sint Antonius van Padua tijdelijke woningen realiseren mits dit tegen een neutraal rendement zou kunnen plaatsvinden. Dit bleek niet mogelijk. Wel zijn twee andere woningen beschikbaar gesteld en met tijdelijke huurcontracten aan de kandidaten verhuurd. Sint Antonius van Padua zoekt nog mogelijkheden voor de andere twee woningen.
- Sint Antonius van Padua wijst maximaal 25% van de woningen onder de kwaliteitskortingsgrens toe onder de noemer lokaal maatwerk. Het gaat om woningen tot de kwaliteitskortingsgrens die verhuurd worden aan woningzoekenden met een bijstandsuitkering of aan jongeren die lang ingeschreven staan. Door verandering van de spelregels in 2021 zijn er in dat jaar te veel woningen toegewezen onder lokaal maatwerk. Dit compenseert de corporatie in 2022.

De corporatie heeft aan de afspraken voldaan en scoort daarmee een ruime voldoende voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

3.3.2 Zelfbeeld over Voldoende woningen voor diverse doelgroepen ¹

Sint Antonius van Padua beoordeelt haar prestaties op dit prestatieveld met een 8 en het gewenste cijfer is hetzelfde. Ze geeft aan zich erg actief op te stellen en elke gelegenheid aan te grijpen om woningen te realiseren. Dat dat de afgelopen jaren getalsmatig niet lukte heeft wat haar betreft niet aan Sint Antonius van Padua gelegen. Ze is er trots op voor alle doelgroepen woningen te kunnen bieden, ook voor de middeninkomens. Omdat nieuwbouw voor deze groep moeilijk is te realiseren kiest ze ervoor bestaande woningen voor deze groep in te zetten.

3.4 Betaalbare woningen in de gemeente

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- beperken van woonlasten;
- verhuur en passend toewijzen;
- huisvesten van statushouders.

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,7 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op het gebied van Betaalbare woningen in de gemeente.

Sint Antonius van Padua heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Woonlasten: 8

- De afspraken over het investeren in energetische maatregelen zodat de woonlasten omlaaggaan, heeft Sint Antonius van Padua ruimschoots gehaald. Het grootste deel van de woningen is voorzien van isolatie, opwekking van energie, zuinige cv-installaties, etc. Sint Antonius van Padua neemt minimaal 50% van de investering voor haar rekening en houdt de huur in elk geval binnen de afgesproken huurklasse.
- Door zonnepanelen aan te brengen gaan ook de servicekosten van appartementen naar beneden, zoals bij de Robijn Staete is gebeurd.
- De huurprijzen van Sint Antonius van Padua zijn hoog: een huurwoning kost in 2020 gemiddeld € 600,- tegenover € 561 in de sector als geheel. Dit heeft te maken met de kwaliteit van de woningen waardoor ze veel woningen met veel WWS-punten heeft. Om toch voldoende woningen voor de lagere inkomensgroepen te hebben wijst ze in haar strategisch voorraadbeleid woningen aan die een lagere huurprijs krijgen dan op grond van de kwaliteit logisch zou zijn.

Voor de voortvarende aanpak van de verduurzaming van de woningen zodat woonlasten beperkt worden, krijgt zij twee pluspunten.

Verhuur en passend toewijzen: 7

- Sint Antonius van Padua heeft de afgelopen jaren alle woningen passend toegewezen.
- Het streven is om een evenwichtige spreiding van goedkope woningen over de kernen te hebben. Met behulp van labeling in het strategisch voorraadbeleid voldoet Sint Antonius van Padua hieraan. Dit betekent soms dat bij mutatie de huur van een woning omlaag gebracht wordt.
- Sint Antonius van Padua past een gedifferentieerd huurbeleid toe waarbij inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. Alleen in 2021 is dit niet gebeurd omdat er toen, als gevolg van

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

tijdelijke wetgeving in het kader van corona, geen huurverhoging is toegepast in de sociale huursector. Sint Antonius van Padua heeft ervoor gekozen deze regel toe te passen voor al haar woningen, ook de vrije sectorwoningen.

- De als niet-DAEB aangemerkte woningen worden bij mutatie overgeheveld van DAEB naar niet-DAEB. Het aantal over te hevelen woningen is afhankelijk van de mutatiegraad. Dit kwam uit op 10-13 woningen per jaar.

De visitatiecommissie kent een ruime voldoende toe voor het realiseren van de prestaties op het gebied van verhuur en passend toewijzen.

Huisvesten statushouders: 8

- De jaarlijkse aantallen te huisvesten statushouders realiseert Sint Antonius van Padua ieder jaar ruim. Ook toen er in 2019 verwarring was over het aantal te huisvesten statushouders heeft Sint Antonius van Padua alles op alles gezet om in het laatste kwartaal van het jaar de mensen nog tijdig te huisvesten. En dat is gelukt. Sint Antonius van Padua blijkt op dit gebied een betrouwbare partner te zijn.

Sint Antonius van Padua komt haar afspraken ruim na en zet een stap meer als het nodig is, zo bleek in 2021. De visitatiecommissie beoordeelt dit als goed.

3.4.2 Zelfbeeld over Betaalbare woningen in de gemeente

Sint Antonius van Padua scoort haar eigen prestaties op dit prestatieveld met een 8, het gewenste cijfer is een 8. De corporatie vindt dat ze op dit gebied alle voornemens die ze had inhoud heeft gegeven. Daar is ze erg tevreden mee.

3.5 Duurzame woningen en kwaliteit

Afspraken en ambities hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- energetische verbetering van de woningvoorraad;
- samenwerking met de gemeente.

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 8,7 toe aan de prestaties van Sint Antonius van Padua op dit prestatieveld. Sint Antonius van Padua presteert hierop zeer goed.

Sint Antonius van Padua heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Energetische verbetering van de woningvoorraad: 9

- Sint Antonius van Padua is een van de koplopers onder de woningcorporaties als het gaat om duurzaamheid. Ze scoort een A in de Aedes-benchmark. Ze voert al jaren het beleid dat in periodes dat er minder gebouwd kan worden, extra inzet plaatsvindt op onderhoud en verbetering van woningen. Hierdoor is het woningbezit kwalitatief goed. Ook is er bij sterk verouderd bezit in het verleden gekozen voor sloop-nieuwbouw. Dat betaalt zich nu terug. Extra maatregelen ten behoeve van het verbeteren van energetische prestaties zijn vaak minder ingrijpend dan bij andere corporaties het geval is.
- Alle meergezinswoningen zijn in de visitatieperiode voorzien van zonnepanelen. Ook complexen waar dit lastig was zoals bij de verouderde TPK-flats. Hier is een heel verduurzamingspakket doorgevoerd. Daarnaast waren er projecten voor het aanbrengen van zonnepanelen bij eengezinswoningen. Ook dit gaat voorspoedig.
- Nieuwbouwwoningen voldoen aan strenge eisen en de eerste A+++ woningen zijn in 2021 opgeleverd.
- Woningen die Sint Antonius van Padua verkoopt, brengt zij voor verkoop naar label C.

- In de prestatieafspraken 2021 wordt verwezen naar de nieuwe methodiek van meting van duurzaamheidsprestaties (NA8800). De prestaties worden uitgedrukt in kilowattuur per m² van primair fossiel energieverbruik. In 2021 was het gemiddelde van Sint Antonius van Padua 177,3 kwh/m² (label B) tegenover 205,4 kwh/m² (label C) in de sector.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Sint Antonius van Padua op het gebied van verduurzaming als zeer goed. Zij kent drie pluspunten toe voor de koploperspositie die zij heeft en behoudt door haar actieve beleid op dit gebied.

Kwaliteit van de woningvoorraad: 9

- Sint Antonius van Padua heeft een traditie van bouwen met een hoge kwaliteit en investeren in onderhoud op momenten dat er weinig gebouwd kan worden. Hierdoor staat haar woningbezit er uitstekend bij. De conditiescore is hoog. Zo hoog zelfs dat de partij die deze scores controleert zelf gecontroleerd is.
- De onderhoudslasten zijn bijzonder laag. Al jaren scoort Sint Antonius van Padua een A in de Aedes-benchmark.
- In 2021 zijn de nieuwbouwwoningen op het BAVO-terrein turn-key afgenomen van een ontwikkelaar. Hierdoor heeft Sint Antonius van Padua naar eigen smaak niet de kwaliteit kunnen realiseren die ze voorstaat. Ze heeft zich dan ook voorgenomen deze constructie te vermijden en voortaan weer in eigen opdrachtgeverschap te bouwen.

De visitatiecommissie beoordeelt de kwaliteit van de woningen als zeer goed. Er zijn 3 pluspunten toegekend vanwege de hoge standaarden die de corporatie hanteert, het slim investeren in kwaliteit en de hoge kwaliteitsscores.

Samenwerking met de gemeente: 8

- De prestatieafspraken hebben betrekking op een pilot met een wijkschouw in Zeeburg waarbij de gemeente en Sint Antonius van Padua samen scenario's uitwerken voor de energietransitie. Ondanks de vertragingen door corona hebben de schouwen niet in een maar in twee wijken plaatsgevonden (Zeeburg en Duin en Dal) en zijn afspraken gemaakt voor volgende jaren. De werkzaamheden in deze wijken vinden in 2022 plaats.
- Sint Antonius van Padua wacht nog op de vaststelling van de Warmtevisie van gemeente Noordwijk. Hierin ligt vast op welke wijze woningen gasloos kunnen worden. Deze keuzes zijn bepalend voor de (financiële) haalbaarheid van de aanpassingen voor Sint Antonius van Padua. In afwachting van het beleid van de gemeente voert Sint Antonius van Padua alleen no-regret-maatregelen door.

Voor de actieve houding van Sint Antonius van Padua op dit gebied kent de visitatiecommissie twee pluspunten toe en beoordeelt daarmee de samenwerking met een 8.

3.5.2 Zelfbeeld over Duurzame woningen in de gemeente en kwaliteit

Sint Antonius van Padua scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 9. Ze is trots op de hoge kwaliteit van haar woningen en zet vol in op verduurzaming. Daarbij zorgt ze ook dat de woningen betaalbaar blijven. Niet alleen door lagere energielasten maar ook door de huur betaalbaar te houden.

3.6 Wonen, zorg en welzijn

De volgende onderwerpen komen bij dit prestatieveld aan bod:

- voldoende aanbod toegankelijke woningen;
- woningen voor bijzondere doelgroepen;
- voorkomen huisuitzettingen.

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op het gebied van Wonen, zorg en welzijn. Sint Antonius van Padua realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afsprekt ruim voldoende.

Sint Antonius van Padua heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Voldoende aanbod toegankelijke woningen: 7

- In de prestatieafspraken zijn geen kwantitatieve afspraken gemaakt. Wel zijn er afspraken over het toepassen van een normenkader voor toegankelijkheid bij nieuwbouw en renovatie van appartementen. Dit normenkader past Sint Antonius van Padua toe, behalve bij woningen die specifiek bedoeld zijn voor andere doelgroepen zoals jongeren. Soms brengt het toegankelijk maken van woningen extra kosten met zich mee. De bijdragen hieraan vanuit de gemeente zijn onderwerp van gesprek.
- Sint Antonius van Padua een aantal complexen met woningen die specifiek voor senioren bedoeld zijn. Puikendam is een complex van 122 appartementen voor senioren met een gemeenschappelijke ruimte waarin stichting SOP de gehele week activiteiten organiseert voor de senioren uit het complex en de gehele wijk Victor. In het complex is een zorgsteunpunt van de zorginstelling Activite gevestigd en er wordt dagbesteding gegeven voor de bewoners (met dementie) uit het complex en de wijk dit nodig hebben.
- Er zijn nog twee seniorencomplexen waar een gemeenschappelijke ruimte in zit: de Clemenshof en de Akelei.
- In 2020 heeft de corporatie een woonzorgcomplex verkocht aan zorgorganisatie Topaz. Dit was voor beide partijen aantrekkelijk: voor Topaz was dit financieel gunstiger, voor Sint Antonius van Padua vroegde het beheer van een complex voor intramurale zorg een andere expertise dan het beheer van reguliere woningen.
- Huurders van Sint Antonius van Padua zijn in het algemeen gewend aan relatief grote woningen. Een verhuizing naar een kleinere woning stuit bij veel ouderen op bezwaren.
- De samenwerking in de nieuwe setting van gemeenten, corporaties en zorginstellingen moet nog verder vorm krijgen. Ook Sint Antonius van Padua steekt hier energie in door samen op te trekken in trainingen en regelmatig overleg met gemeente en zorgorganisaties. Sint Antonius van Padua staat welwillend tegenover eventuele verzoeken partijen om zorgwoningen te realiseren. Dit is de afgelopen vier jaar niet gebeurd.

Ze presteert op dit prestatieveld een ruime voldoende. Ze is de afspraken nagekomen en biedt naast woonruimte ook extra voorzieningen voor ontmoeting en dagbesteding.

Woningen voor bijzondere doelgroepen: 7

- Sint Antonius van Padua heeft twee complexen voor 20 cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking van de Stichting het Raamwerk. In 2021 heeft zij daar een zorgsteunpunt en een gemeenschappelijke woonkamer met keuken bijgebouwd.
- De Campus is een complex waar 10 cliënten van de Stichting Philadelphia wonen. Ook deze cliënten zijn zowel lichamelijk als verstandelijk beperkt.

- In 2019 heeft Sint Antonius van Padua getracht op Landgoed in den Houte 50 wooneenheden te kopen voor de cliënten van Rivierduinen (GGZ-clieënten in beschermd wonen). Deze locatie is aan een andere partij verkocht.
- In 2021 heeft Sint Antonius van Padua een onderzoek uitgevoerd naar de haalbaarheid van het realiseren van Skaeve Husen. Dit bleek op de locatie die daarvoor was aangewezen zodanig onrendabel dat ze hiervan heeft afgezien.

Ze scoort op dit onderwerp een ruime voldoende. Ze haar is afspraak nagekomen en is actief om bijzondere doelgroepen te huisvesten.

Voorkomen huisuitzettingen: 7

- Het beleid van Sint Antonius van Padua is er op gericht huisuitzettingen te voorkomen. Als huurders een huurachterstand opbouwen gaat ze daar actief mee aan de slag, eventueel in samenwerking met de gemeente en andere organisaties. Dit beleid heeft succes gehad. 2 jaar lang zijn er geen ontruiming geweest. In de andere jaren zijn enkele ontruiming geweest, in twee gevallen als gevolg van een huurachterstand. In de overige gevallen was er sprake van woonfraude, hennepcultuur en ernstige overlast.
- In het kader van het proces Vroegsignalering, meldt Sint Antonius van Padua sinds 2021 huurachterstanden bij de gemeente (ISD) zodat er tijdig contact kan zijn om escalatie te voorkomen.

Sint Antonius van Padua presteert op dit prestatieveld een ruime voldoende. Ze voert een effectief beleid en werkt samen met de gemeente en andere organisaties om uitzettingen te voorkomen.

3.6.2 Zelfbeeld over Wonen, zorg en welzijn

Sint Antonius van Padua geeft zichzelf een 6 voor haar prestaties op dit gebied en had zichzelf graag een 8 kunnen geven. Ze vindt dat ze meer initiatieven had kunnen nemen en actiever met zorginstellingen of doelgroepen in gesprek had kunnen gaan. Zo wil ze bijvoorbeeld graag hofjeswoningen realiseren, zoals in de historische Antoniusshof in het centrum, waar bewoners met elkaar activiteiten doen en omzien naar elkaar. Dit is tot nu toe onvoldoende van de grond gekomen. Ook het mogelijk maken van mantelzorg vraagt soms om maatwerk. Daarvoor wil ze meer ruimte creëren. In 2022 neemt ze actief deel aan de zorgtafels die de gemeente heeft ingericht om tot een steviger aanpak op dit gebied te komen in samenwerking met alle relevante partijen.

3.7 Leefbaarheid

De onderwerpen die in de prestatieafspraken benoemd zijn gaan over:

- onderzoek naar de gewenste aanpak van leefbaarheid;
- samenwerking;
- veiligheid.

3.7.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op het gebied van leefbaarheid. Hiermee scoort ze ruim voldoende.

Sint Antonius van Padua heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties gerealiseerd. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6 aangevuld met informatie uit gesprekken.

Onderzoek naar de gewenste aanpak van leefbaarheid: 7

- Sint Antonius van Padua heeft een bedrag van € 35.000,- gereserveerd voor leefbaarheidsprojecten. In samenwerking met de HBNZ zijn wijkscouwen georganiseerd om te onderzoeken waar problemen zijn en hoe deze opgelost kunnen worden. Door corona heeft alleen in 2021 een wijkscouw plaatsgevonden omdat Sint Antonius van Padua en HBNZ tijdens de

schouw met huurders in gesprek wilden. Voor 2022 zijn nieuwe wijkschouwen gepland. De gewenste maatregelen zoals het opknappen van achterpaden, zijn voortvarend aangepakt.

- Daarnaast heeft HBNZ een bewonersenquête gehouden om de prioriteiten te stellen. Sint Antonius van Padua heeft deze enquête gefaciliteerd en neemt de uitkomsten mee in de prioritering van maatregelen.
- In 2019 is de functie van wijkbeheerder ingevuld. Dit was voorheen een huismeester die vanuit de afdeling Vastgoed het technisch beheer van een aantal complexen deed. In 2019 is de functie verbreed en verschoven naar de afdeling Wonen. Daarmee heeft Sint Antonius van Padua nu een vertrouwd aanspreekpunt voor veel huurders in een aantal complexen en buurten die regelmatig geraadpleegd wordt. De wijkbeheerder neemt regelmatig signalen en bevindingen mee naar de organisatie waarmee de afdelingen Vastgoed of Wonen mee aan de slag kunnen. Dit wordt hoog gewaardeerd door huurders en binnen Sint Antonius van Padua.

De visitatiecommissie kent een ruime voldoende toe voor de prestaties op het gebied van onderzoek naar de gewenste aanpak van leefbaarheid.

Samenwerking: 7

- Sint Antonius van Padua werkt samen met de Stichting Welzijn Noordwijk voor de inzet van buurtbemiddeling bij conflicten tussen huurders.
- Sint Antonius van Padua streeft naar een zorgvuldige plaatsing van mensen die uit een zorginstelling komen, en een goede mix van buurtbewoners zodat de draaglast en draagkracht van de buurt in evenwicht blijven.

Ze presteert conform de afspraken en de beoordeling is daarmee een ruime voldoende.

Veiligheid: 7

- De afspraak dat alle woningen voorzien zijn van het Politiekeurmerk Veilig Wonen, is door Sint Antonius van Padua ingevuld.

De bedoeling van de afspraak is geëvenaard en daarmee presteert ze ruim voldoende.

3.7.2 Zelfbeeld over Leefbaarheid

Sint Antonius van Padua geeft zichzelf een 8 voor haar prestaties op dit gebied. Ze had zich graag een 9 willen geven maar door corona is een aantal van de activiteiten op het gebied van leefbaarheid in de tijd doorgeschoven. Ze streeft naar een mix van bewoners per wijk en gaat aan de slag als er problemen op sociaal (buurtbemiddeling) of fysiek (achterpaden) vlak zijn.

3.8 Ambities

Het ijkpunt voor de beoordeling van de ambities is dat Sint Antonius van Padua haar eigen doelstellingen en ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Sint Antonius van Padua zelf heeft in de visitatieperiode haar beleid verwoord in twee opeenvolgende ondernemingsplannen. In het eerste plan, dat van 2016 tot 2020 vigerend was, sluiten de voornemens van Sint Antonius van Padua direct aan op het beleid van de gemeente. De doelen die daarin zijn verwoord op het gebied van omvang en samenstelling van de woningvoorraad, zijn gebaseerd op woningmarktonderzoeken. Gemeente en corporatie zijn het erover eens dat Sint Antonius van Padua een rol heeft in het voorzien in de woningbehoefte van de middeninkomens. Dit pakt ze op door een deel van haar bezit om te zetten naar niet-DAEB-woningen. Nieuwbouw is vooral geschikt voor kleine huishoudens en is in principe levensloopbestendig. Grotere woningen zijn er genoeg geven de onderzoeken aan.

In het Ondernemingsplan *Van wensen weten* (2020-2024) geeft Sint Antonius van Padua meer kleur aan de manier waarop ze wil werken. Daarnaast zijn er onder andere voornemens geformuleerd over:

- uitbreiding van de voorraad in de periode 2020-2030 met 450 DAEB-woningen en 250 niet-DAEB-woningen;
- toevoeging van vooral kleinere woningtypen, goed toegankelijk;
- inzetten van een doorstroommakelaar ten behoeve van ouderen;
- realiseren van nieuwe woonvormen zoals flexwonen, tijdelijke woonvormen of collectief wonen;
- verduurzaming van de woningvoorraad en beheersing woonlasten;
- zichtbaar en aanspreekbaar in de buurten;
- ondersteuning van langer thuis wonen.

Duidelijker dan in het voorgaande ondernemingsplan neemt Sint Antonius van Padua zich voor actief te zijn voor bijzondere woonvormen en op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Gezien de voorziene vergrijzing van de bevolking is dit een logische keuze. Ook op het gebied van leefbaarheid en aanwezigheid in de buurten en wijken zet ze steviger in en wil ze actief met HBNZ aan de slag om bij bewoners op te halen waar behoeften liggen. Op het gebied van verduurzaming en kwaliteit zet ze haar ingezette beleid voort en die ambitie is in lijn met de koploperspositie die ze al heeft.

De ambities in de ondernemingsplannen passen bij opgaven. Er is immers behoefte aan meer woningen en de inzet op kleinere woningen is een logisch antwoord op de tekorten in dit type woningen.

Met name in het meest recente ondernemingsplan is Sint Antonius van Padua ambitieuzer dan de gemeente. Ze wil tot 2030 450 sociale huurwoningen toevoegen en 250 woningen in de middenhuur. De corporatie verwacht dat er geen andere partijen zijn die een duurzaam aanbod in de middenhuur zullen realiseren en dat daarmee deze groep onvoldoende aan bod kan komen in Noordwijkerhout en De Zilk. De gemeente geeft aan deze nieuwbouwambitie niet te faciliteren met een positie van de corporatie als preferred supplier.

De visitatiecommissie vindt het, gezien de ontwikkelingen op de woningmarkt, passend dat Sint Antonius van Padua een stevige rol pakt voor de middeninkomens. De manier waarop ze dat doet vraagt veel uitleg. Zowel de gemeente als de HBNZ geven aan blij te zijn met de zorg voor middeninkomens maar zij begrijpen niet dat Sint Antonius van Padua goedkope woningen overhevelt naar niet-DAEB om in de behoefte te voorzien.

Sint Antonius van Padua heeft haar portefeuillestrategie aangepast op het nieuwe ondernemingsplan. Het strategisch voorraadbeleid moet nog aangepast worden aan de nieuwe portefeuillestrategie. Er is facetbeleid aanwezig waarin ze een verdieping geeft op het algemene beleid. Het gaat om beleid op het gebied van huren, onderhoud en verbeteringen van woningen bij mutaties, duurzaamheid, aanbestedingen, zelf aangebrachte voorzieningen, bomen en tuinen. Behalve het beleid ten aanzien van spoedzoekers heeft het facetbeleid vooral betrekking op het vastgoed. Er is bijvoorbeeld geen beleid op het gebied van wonen en zorg of dienstverlening.

De visitatiecommissie waardeert de ambities van Sint Antonius van Padua met een 8. Vooral door haar prestaties laat Sint Antonius van Padua zien dat haar ambities hoog zijn. Ze pakt elke gelegenheid aan om te bouwen, te verbeteren en goede en gewilde woningen te bieden met een hoge toekomstwaarde. Deze ambities van Sint Antonius van Padua passen goed bij de uitdagingen in het werkgebied en bij de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid in het algemeen. De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe voor de manier waarop Sint Antonius van Padua zich inzet om alle inkomensgroepen goed te bedienen en voor de ambities op het gebied van verduurzaming.

3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Sint Antonius van Padua als volgt.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Voldoende woningen voor diverse doelgroepen	7,2	7,5	75%
• Betaalbare woningen in de gemeente	7,7		
• Duurzame woningen en kwaliteit	8,7		
• Wonen, zorg en welzijn	7		
• Leefbaarheid	7		
Ambities		8	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,6	

4 Presteren volgens belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de corporatie en haar wijze van communiceren;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- de mening van de gemeente(n) en huurdersvertegenwoordiging over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

Bovendien kunnen de belanghebbenden conform het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Noordwijk en 2 personen van de Huurdersstichting.

Daarnaast is er één belanghebbendendialoog gehouden. Daarbij waren 3 ambtenaren van de gemeente Noordwijk, 2 huurders, 2 belanghouders van een collega-corporatie, 1 beleidsmedewerker van een regionaal samenwerkingsverband, 3 vertegenwoordigers van verschillende welzijnsorganisaties, 1 vertegenwoordiger van een aannemingsbedrijf en 1 wijkagent.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en de dialoog. De commissie beoordeelt deze niet in dit hoofdstuk (conform het visitatiestelsel).
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' is belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' laten we buiten beschouwing bij de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Sint Antonius van Padua

Sint Antonius van Padua noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

6. Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en de Zilk (HBNZ);
7. gemeente Noordwijk;
8. Woningcorporatie Stek;
9. Holland Rijnland Wonen.

De stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en De Zilk (HBNZ) is de gesprekspartner namens de huurders voor Sint Antonius van Padua. Ze heeft geregeld contact met de corporatie en participeert bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Voor de gemeente Noordwijk is Sint Antonius van Padua een belangrijke partner op het gebied van de volkshuisvesting in Noordwijkerhout en De Zilk. Samen wordt er invulling en uitvoering gegeven aan de woonvisie via de prestatieafsprakencyclus.

Woningcorporatie Stek is de belangrijkste partner bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Noordwijk.

Met het collectief van woningcorporatie Holland Rijnland Wonen wordt er regionaal samengewerkt om de beschikbaarheid te vergroten en de mutatieprocessen vlot te laten verlopen.

4.2 Voldoende woningen voor diverse doelgroepen volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,7	7,7
Gemeente	8,3	8,7
Overige partijen	7,2	8,2
Gemiddeld	7,4	8,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Sint Antonius van Padua op Voldoende woningen voor diverse doelgroepen als ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,4 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 6 tot 9.

De huurders geven Sint Antonius van Padua een 6,7. Ze zien dat Sint Antonius van Padua haar best doet op dit prestatieveld, maar dat bouwgrond niet altijd beschikbaar is. Daarnaast is er bij de huurders een zorg dat er te veel gefocust wordt op huidige projecten, waardoor er onvoldoende aandacht is voor de lange termijn.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,3. Ze geeft aan dat Sint Antonius van Padua goed bouwt naar vermogen. De corporatie steekt er veel energie in om er samen met alle partijen uit te komen. De gemeente ziet ook dat er in 2021 goed gebruik is gemaakt van lokaal maatwerk en waardeert de inspanning van de corporatie om zelf bouwlocaties te verwerven.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,2. Ze geven aan dat het moeilijk is om te schatten of Sint Antonius van Padua sneller meer woningen kan bouwen. Hierin hebben de overige partijen geen inzicht. Daarbij erkennen ze dat het lastig is om aan locaties te komen in deze streek. Aan de andere kant signaleren ze de behoefte aan kleine betaalbare woningen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe aan de prestaties van Sint Antonius van Padua. De gewenste waardering is 8,2. De huurders benadrukken dat Sint Antonius van Padua goedkoop moet blijven bouwen voor de lage inkomensgroep. De gemeente geeft aan behoefte te hebben aan meer eigen bevoegdheid in het woningtoewijzingssysteem.

4.3 Betaalbare woningen in de gemeente volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	7,7
Gemeente	8,5	8,5
Overige partijen	7,7	8,3
Gemiddeld	8,1	8,2

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Sint Antonius van Padua op Betaalbare woningen in de gemeente als goed. Het gemiddelde cijfer is een 8,1 waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 9.

De huurders geven Sint Antonius van Padua een 8,0. Ze zijn zeer positief over de prestaties op dit prestatieveld. Ze vinden de keuze voor middeninkomens een goede zaak aangezien deze doelgroep duidelijk aanwezig is. Daarnaast zien ze dat de corporatie doet wat ze kan om iedereen goed te bedienen.

De gemeente waardeert de prestaties met een 8,5. Ze is zeer tevreden over de bewuste manier waarop Sint Antonius van Padua op dit prestatieveld acteert. Ze vindt het ook knap dat de corporatie woningen van 400 euro heeft en de gemeente ziet dat hierop gestuurd wordt. Ze geeft aan dat ze de keuze voor niet-DAEB-bezit niet onderschrijft.

De overige partijen geven gemiddeld een 7,7. Ze zijn tevreden over de inzet van Sint Antonius van Padua. De overige partijen zien dat de corporatie het quorum haalt van huisvesting van bijzondere doelgroepen en het gewoon goed doet. Ze vragen zich wel af of niet-DAEB-bezit nog wel past bij een woningcorporatie.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,1 toe aan de prestaties van Sint Antonius van Padua. De gewenste waardering is een 8,2. De huurders zien graag meer betaalbare woningen voor starters en kleine huishoudens. Daarnaast gaf een van de huurders aan dat ze onder de indruk was hoe Sint Antonius van Padua persoonlijk op mensen was afgestapt om te vragen of ze het huis naar een lager energielabel mochten brengen. Dit had van de huurder niet per se gehoeven. De gemeente geeft aan de keuze voor niet-DAEB woningen niet te begrijpen in deze context en ook de overige partijen willen meer focus op DAEB-woningen.

4.4 Duurzame woningen en kwaliteit volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,7	8,3
Gemeente	8,8	9,0
Overige partijen	7,0	7,5
Gemiddeld	7,8	8,3

De belanghebbenden waarderen Duurzame woningen en kwaliteit als goed. Ze geven gemiddeld een 7,8 met een spreiding in de individuele waarderingen van 7 tot 10.

De huurders waarderen dit prestatieveld met een 7,7. De huurders zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen en vinden dat het bezit er goed uit ziet. Verder vinden ze de isolatiewaarde van de woningen erg goed.

De gemeente is uitermate positief over de inspanningen van de corporatie, er wordt op dit veld zelfs een 10 uitgedeeld. Sint Antonius van Padua maakt goede afwegingen, werkt goed samen met de gemeente en denkt duidelijk na over de toekomst. Duurzaamheid zit in de genen van de corporatie.

De overige partijen waarderen het prestatieveld met een 7,0. Ze vinden dat er gedaan is wat moet gebeuren en zijn hier tevreden mee.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,8 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op Duurzame woningen en kwaliteit. De gewenste score is een 8,3. De huurders geven aan dat er beter gecommuniceerd kan worden wanneer welke werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. De

gemeente vraagt zich af of het verduurzamen van verkoopwoningen voldoende financiële meerwaarde heeft. De overige partijen geven aan dat Sint Antonius van Padua zeker niet naar een 10 hoeft te streven, maar dat het wel ambitie moet blijven tonen om te verbeteren.

4.5 Wonen, zorg en welzijn volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,0	8,0
Gemeente	7,7	8,7
Overige partijen	6,3	8,2
Gemiddeld	6,7	8,3

De belanghebbenden waarderen Wonen, zorg en welzijn met een ruim voldoende. Ze geven gemiddeld een 6,7 met een spreiding in de individuele waardering van 6 tot 8.

De huurders waarderen dit prestatieveld met een 6,0. Ze hebben het gevoel dat er geen prioriteit ligt op dit prestatieveld en vinden dat het beter kan. De huurders geven als voorbeeld dat bij een complex een aantal voorzieningen zonder overleg met huurders zijn afgeschaft vanwege de kosten.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 7,7. Ze ziet dat de corporatie doet wat ze moet doen en voldoet aan haar taakstelling. De gemeente vindt het ook fijn dat de corporatie actief meedoet aan de zorgtafel.

De overige partijen waarderen de prestaties met 6,3. Ze zien dat de corporatie het contingent voor bijzondere doelgroepen en het bieden van maatwerk goed oppakt samen met de andere partijen. Een aantal partijen vindt echter ook dat de corporatie zich harder kan maken voor bijzondere doelgroepen, ondanks de extra kosten die dit met zich meebrengt.

Op dit gebied zien we het grootste verschil in waardering tussen huidig en gewenst. De belanghebbenden kennen gemiddeld een 6,7 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op Wonen, zorg en welzijn. De gewenste score is 8,3. Voor de huurders mag er meer overleg komen samen met de zorgpartijen, ze worden graag meer betrokken op dit onderwerp. De gemeente vindt dat er op het gebied van onderling contact met de zorgpartijen verbetering nodig is. Daarnaast ziet ze een grote opgave in de toekomst waarin het nodig is om gedifferentieerd te bouwen voor wonen met zorg. De overige partijen hebben ook graag nauwer contact met de corporatie en zien graag dat de corporatie meer aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen.

4.6 Leefbaarheid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,3	8,3
Gemeente	8,0	9,0
Overige partijen	7,0	9,0
Gemiddeld	7,4	8,7

De belanghebbenden waarderen Leefbaarheid gemiddeld met een 7,4 met een spreiding in de individuele waardering van 7 tot 9.

De huurders geven Sint Antonius van Padua een 7,3 op dit prestatieveld. Ze geven aan dat de corporatie de wijkshouwen erg goed heeft opgepakt, dit is een goede ontwikkeling volgens de

huurders. Tevens is met het aantrekken van een nieuwe wijkbeheerder de zichtbaarheid van de corporatie sterk verbeterd. Ze zijn dan ook erg tevreden over deze ontwikkeling.

De gemeente waardeert de prestaties op dit gebied met een 8,0. Ook zij waardeert de inzet van de corporatie op het gebied van de wijkshouwen. Deze wijkshouwen hebben wel last gehad van de beperkingen tijdens coronatijd.

De overige partijen waarderen de prestaties met 7,0. Ook de overige partijen zien de wijkshouwen als een krachtig middel om met elkaar een beeld te vormen over de wijk. Een van de overige partijen roemt de betrokkenheid en zorg van de corporatie bij een heftig incident dat ze had meegemaakt.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,4 toe voor de prestaties van Sint Antonius van Padua op Leefbaarheid. De gewenste score is 8,7. De huurders vinden het zonde dat er leefbaarheidsbudget op de plank is blijven liggen. Daarnaast ziet ze een rol voor de corporatie om actiever de gemeente te betrekken bij de wijkshouwen. De gemeente geeft aan dat de inzet van de corporatie omhoog kan op dit prestatieveld en dat de corporatie actiever de wijk in mag gaan. De overige partijen zien dat er meer mogelijk is op dit prestatieveld. Ze vinden dat de frequentie van de wijkshouwen omhoog kan. Daarnaast geeft een partij aan dat de inzet en hulp van de corporatie soms stopt bij langlopende conflicten, als alle reguliere stappen zijn doorlopen, maar de situatie nog niet is opgelost.

4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	7,5
Gemeente	8,8	8,8
Overige partijen	7,2	7,8
Gemiddeld	8,0	8,1

De belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Sint Antonius van Padua met een 8,0 als goed. De spreiding in de individuele scores loopt van 6 tot 9.

De huurders geven gemiddeld een 8,0, waarbij ze erg tevreden zijn over de relatie en communicatie met de corporatie. Ze geven aan dat ze zich altijd welkom voelen en dat ze echt gezien worden door de corporatie. Ze zijn blij met het feit dat ze sinds kort ook door middel van de kwartaalrapportages op de hoogte worden gehouden.

De gemeente geeft gemiddeld een 8,8 en is zeer tevreden over de relatie en communicatie. De corporatie is goed bereikbaar, betrokken, heeft de zaken goed op orde en er valt goed mee te overleggen. Ze geeft aan dat het contact op ambtelijk niveau de laatste tijd sterk is verbeterd.

De overige partijen geven Sint Antonius van Padua een 7,2. Over het algemeen is de relatie en communicatie goed en weten de partijen elkaar te vinden.

De tevredenheid over de relatie en communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 8,0. De gewenste score is 8,1. De huurders geven aan dat de relatie de verwachtingen overtreft, en dat ze graag ook contact zouden hebben met de medewerkers die brieven aan de huurders sturen om hierover te kunnen overleggen. Daarnaast vinden ze de onderbouwing van en de tijd voor adviesaanvragen soms wat beperkt. De gemeente geeft aan dat er, gezien de uitstekende relatie, niet veel verbetering mogelijk is. De overige partijen zien graag dat de corporatie proactiever is in het contact naar buiten. Een van de overige partijen geeft aan graag één aanspreekpunt binnen de organisatie te hebben om snel te kunnen schakelen.

4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	6,8	8,3
Gemeente	7,8	8,0
Overige partijen	6,8	7,2
Gemiddeld	7,1	8,1

De belanghebbenden scoren de invloed op het beleid van Sint Antonius van Padua met een 7,1 als ruim voldoende. De spreiding van individuele scores loopt van 6 tot 8.

De huurders geven een 6,8. Ze geven aan verbetering te zien op dit prestatieveld. Eerst werden ze nauwelijks geïnformeerd of voor voldongen feiten geplaatst. Inmiddels worden ze vaker tijdig betrokken zoals bij de renovatie van Guldenmond. Het aanstellen van een beleidsmedewerker speelt hier een belangrijke rol in.

De gemeente geeft Sint Antonius van Padua een 7,8. Ze wordt aan de voorkant goed meegenomen in het beleid en heeft hierin de ruimte voor haar inbreng. Over het algemeen is de gemeente erg tevreden.

De overige partijen geven een gemiddeld cijfer van 6,8. Ze geven aan dat er uitwisseling is van informatie en dat ze elkaar goed weten te vinden.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,1 en het gewenste cijfer was een 8,1. De huurders geven aan blij te zijn met de verbetering op dit prestatieveld en hopen dat deze lijn wordt doorgezet. De gemeente geeft aan zelf ook nog lerende te zijn in haar rol richting de corporatie. Ze hoopt de discussie rondom niet-DAEB-woningen te kunnen blijven voeren met de corporatie.

4.9 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek

Aan Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en de Zilk, gemeente Noordwijk en Sint Antonius van Padua hebben we gevraagd wat zij van de kwaliteit van de prestatieafspraken vinden en het proces in de lokale driehoek. Per groep belanghebbenden hebben we de opmerkingen gerangschikt.

Stichting HuurdersBelangen Noordwijkerhout en de Zilk (HBNZ)

De huurders vinden de prestatieafspraken te uitgebreid. Ze zijn meer tevreden over de actielijst en de monitor, deze is bondiger en de link tussen de monitor en de prestatieafspraken is erg goed. Over het proces van de prestatieafspraken zijn de huurders ontevreden omdat niet alle partijen er constructief in zaten. De afspraken over 2022 waren de eerste na de fusie met de gemeente Noordwijk waarin alle partijen met elkaar om tafel zaten. De huurders geven aan dat het in de oude gemeente Noordwijkerhout makkelijker ging en dat ze altijd goed samen op kunnen trekken met Sint Antonius van Padua.

Gemeente Noordwijk

De gemeente is blij met de breedte van de prestatieafspraken, omdat ze verder gaan dan wettelijk noodzakelijk. De gemeente geeft ook aan dat het proces in 2021 lastig was. Dit had invloed op alle partijen en zorgde voor een minder goed gevoel. HBNZ en Sint Antonius van Padua hebben volgens de gemeente goed hun rol gepakt in het proces. In het vervolg hoopt de gemeente dat het proces om te komen tot prestatieafspraken nog meer een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt.

Sint Antonius van Padua

De corporatie geeft aan dat de prestatieafspraken steeds beter en wederkeriger worden. Er is volgens haar een grote sprong voorwaarts gemaakt met de meerjarige afspraken die er nu liggen. Over het proces geeft Sint Antonius van Padua aan dat door de recente fusie van de gemeente er een korte samenwerkingsgeschiedenis is tussen de verschillende partijen. Daarom was het ook even wennen. In dit nieuwe vijfpartijenoverleg moeten zowel HBNZ als de corporatie zelf ook weer hun eigen positie zien te vinden. De corporatie waardeert sterk de toegenomen kwaliteit van de samenwerking met de gemeente.

4.10 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Sint Antonius van Padua uitblinkt en waarin Sint Antonius van Padua kan verbeteren.

Huurders

- Maak transparanter wie wat doet binnen de corporatie.
- Stem brieven aan huurders af met HBNZ.
- Maak gebruik van de talenten van medewerkers.
- Meer contact tussen HBNZ en RvC.

Gemeenten

- Blijf vertrouwen op je zelfstandigheid, het is fijn dat je dicht op de gemeente en de bewoner staat.
- Blijf letten op je eigen kwetsbaarheid in de situatie van uitval van mensen.
- Blijf doen wat je doet, ook in het contact met HBNZ.
- Blijf in gesprek over de keuze tussen DAEB en niet-DAEB-woningen.

Overige partijen

- Blijf oog houden voor de doelgroep met lage inkomens.
- Communiceer niet over de kale huurprijs, maar over de woonlasten. Het maakt een woning veel interessanter als je ziet wat je terugkrijgt.
- Stel een doorstroommakelaar aan.
- Zoek de samenwerking op met welzijnsorganisaties.
- Wees creatief op het gebied van bouwen, zoek de samenwerking op met ontwikkelaars en bewoners. Wees creatief in woningvormen. Er is behoefte dus zoek naar oplossingen.
- Als je de capaciteit niet hebt: zoek nog meer de samenwerking op.
- Maak zichtbaar als je iets doet met circulariteit.
- Weeg duurzaamheid af tegen betaalbaarheid.

De visitatiecommissie heeft daarnaast aan belanghebbenden gevraagd waarin Sint Antonius van Padua uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Sint Antonius van Padua goed in?

- “De proactieve houding ten aanzien van energietransitie”*
- “De wens en wil om veel te bouwen voor lage inkomens”*
- “De wil om het bezit op peil te houden”*
- “Lokale binding met eigen huurders”*
- “Zorg en aandacht voor huurder”*
- “Kwaliteit van het vastgoed”*
- “Tevreden huurders”*
- “Sociale betrokkenheid”*
- “Lokale binding”*
- “Dichtbij de bewoners en dorp”*
- “Het behalen van contingenten”*
- “Contact en snelheid waarmee zaken opgepakt werden”*
- “Samenwerking met huurders”*
- “Pilots voor spoedzoekers”*

Wat kan Sint Antonius van Padua beter doen?

- “Beter laten zien wat je doet op circulariteit”*
- “Schuttingen plaatsen bij nieuwbouw”*
- “Meer aandacht voor leefbaarheidsuitdaging van kleinschalig wonen”*
- “Richt je op laagste inkomens”*
- “Proactieve communicatie”*
- “Communicatie naar de huurders en HBNZ”*
- “Kleinschalig wonen, kijk over de grenzen heen”*
- “Toekomstbestendig wonen: vergrijzing en zorg”*
- “Realiseren bijzondere woonvormen, zoals sjaeue husen”*
- “Uitwerking van plannen voor woningen met middeldure huur.”*

4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren van Sint Antonius van Padua als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Voldoende woningen voor diverse doelgroepen	6,7	8,3	7,2	7,4	7,5
• Betaalbare woningen	8,0	8,5	7,7	8,1	
• Duurzame woningen en kwaliteit	7,7	8,8	7,0	7,8	
• Wonen, zorg en welzijn	6,0	7,7	6,3	6,7	
• Leefbaarheid	7,3	8,0	7,0	7,4	
Relatie en communicatie met corporatie	8,0	8,8	7,2	8,0	8,0
Invloed op corporatiebeleid	6,8	7,8	6,8	7,1	7,1
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,5²

² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord of de corporatie voor het realiseren van haar 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.

5.1 Visie op inzet van het vermogen

Bij vermogensinzet beoordeelt de visitatiecommissie of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt.

Sint Antonius van Padua is een financieel gezonde corporatie met een efficiënte bedrijfsvoering. Ze vindt het belangrijk om te werken aan financiële continuïteit en efficiënte bedrijfsvoering. Daartoe heeft ze in het ondernemingsplan 2016-2020 uitgesproken dat ze streeft naar een A-score in de Aedes-benchmark. In het nieuwe ondernemingsplan streeft ze nog steeds naar zo laag mogelijke bedrijfslasten maar richt ze zich op een B-score als dat nodig is om bredere maatschappelijke kosten te voorkomen.

Ze heeft in haar Ondernemingsplan 2016-2020 de beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid voorop staan in de keuze voor de inzet van het vermogen. In het nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2020-2024 *'Antonius van Padua: van wanten weten'* blijven beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid belangrijk en komt er meer aandacht voor leefbaarheid, diversiteit in woonvragen, wonen en zorg en haar positie in het netwerk.

Ze heeft er bij de splitsing DAEB/niet-DAEB voor gekozen om een deel van de woningen onder te brengen in de niet-DAEB administratie. Hiermee wil ze naast de primaire doelgroep ook de lage middeninkomens bedienen. Volgens de woonvisie van de gemeente was daar toen behoefte aan en men verwachtte niet dat de markt dit zou oppakken. Het benodigde aandeel niet-DAEB is vastgesteld op basis van de omvang van de beide doelgroepen en het aantal verhuizingen per jaar.

In het ondernemingsplan 2020-2024 is een flinke uitbreiding van het bezit voorzien, geconcretiseerd in de Portefeuillestrategie. Naar aanleiding hiervan zijn ook verschillende financiële doorrekeningen gemaakt. Eén van de grootste knelpunten bij de realisatie van deze plannen is het gebrek aan bouwlocaties en niet de financiële middelen. In een aantal scenario's worden de mogelijkheden van Sint Antonius van Padua doorgerekend als basis voor de besluitvorming. Ze geeft aan te streven naar maximale inzet van het vermogen binnen de grenzen van Aw en WSW. Ze heeft daarbij het motto "niet rijk, wel gezond". Daarnaast zet ze opbrengsten van verkoop in om nieuwbouw te financieren.

Sint Antonius van Padua is kritisch op de algemene kosten met als resultaat dat ze zich qua bedrijfslasten in de kopgroep van de Aedes Benchmark bevindt. Sint Antonius van Padua scoort in de Aedes benchmark in 2018, 2019, 2020 en 2021 een 'A' voor de relatieve positie van de bedrijfslasten. Daarmee heeft ze haar doelstelling uit de ondernemingsplannen ruim gehaald. De geharmoniseerde, beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe vertonen in de visitatieperiode weliswaar een stijgende lijn maar blijven nog steeds sterk onder de sectorgemiddelden. Het stijgingspercentage is met 23 % wel hoger dan de stijging van het sectorgemiddelde (11%). Ze heeft gestuurd op kosten door bijvoorbeeld te minderen op advieskosten en inhuur.

Publicatiejaar (betreft resultaten van het voorgaande jaar)	2018	2019	2020	2021
Bedrijfslasten per vhe	€ 547	€ 547	€ 621	€ 673
Relatieve positie bedrijfslasten	A	A	A	A
Grootteklasse gemiddeld	€ 826	€ 886	-	-
Nederland gemiddeld	€ 764	€ 785	€ 828	€ 846

Aedes benchmark

De corporatie opereert ruim binnen de ratio's van Aw en WSW. In principe wil ze daar ook binnen blijven, waarbij ze een incidentele, tijdelijke overschrijding van een kengetal acceptabel vindt als er zicht is op terugkeer naar de gewenste norm binnen afzienbare tijd. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij de verduurzaming van het complex Guldemon. Het WSW geeft aan dat de plannen allemaal passen binnen de normen en waar dat lijkt te knellen ligt nog ver weg in de tijd zodat er indien nodig op kan worden bijgestuurd. Het WSW geeft aan dat de onderhoudskosten opvallend laag zijn en vraagt hierover een second opinion. Die vraag is eerder al eens gesteld waarbij de second opinion de inschattingen van Sint Antonius van Padua heeft bevestigd. Ze geeft als verklaring voor de lage onderhoudskosten dat ze in de jaren '90 veel heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van het bestaande bezit omdat er weinig nieuwbouw plaatsvond.

In het financieel jaarverslag geeft Sint Antonius van Padua aan welk deel van haar vermogen ze maatschappelijk heeft geïnvesteerd (de 'beleidswaarde-waterval'). Ze laat daarin in 2019 en 2020 zien dat meer dan 80% van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is ingezet voor de betaalbaarheid van haar woningen. De resterende investeringsmiddelen zijn ingezet voor onderhoud en verduurzaming van de voorraad. De feitelijke uitgaven zijn volgens het financieel jaarverslag in lijn met de volkshuisvestelijke prioriteiten.

Sint Antonius van Padua geeft aan een aantal gesprekken te hebben gevoerd over de vraag of ze haar vermogen voldoende besteedt. Ze heeft besproken wat er nodig is in de regio en wat ze daar eventueel aan kan bijdragen. Dat heeft nog niet tot concrete investeringen elders geleid.

Bij individuele investeringsbeslissingen rond nieuwbouwprojecten worden vooral de financiële rendementscriteria en de vastgoedcriteria gewogen. Voor de volkshuisvestelijke criteria wordt in algemene zin verwezen naar het Portefeuilleplan, zonder dat specifiek ingegaan wordt op de volkshuisvestelijke meerwaarde van deze investering. In de besluitvorming is er plaats voor uitzonderingen en kansen als die elders voldoende financieel worden gecompenseerd. Ze noemt het zelf kansgedreven afwegingen. Een plan voor tijdelijke huisvesting heeft het niet gehaald omdat er onvoldoende garanties waren voor een langere exploitatietermijn dan 10 jaar en de onrendabele investering daardoor te groot was. Opvallend is dat van de criteria voor de organisatorische, strategische en financiële toets, zoals genoemd in het Investeringsstatuut, met name de organisatorische toets nauwelijks wordt verwoord. Sint Antonius van Padua kan de onderbouwing van de investeringsbeslissing verbeteren door de volkshuisvestelijke aspecten meer in verband te brengen met de financiële en vastgoedaspecten en aandacht te besteden aan organisatorische haalbaarheid.

5.2 Oordeel over de inzet van het vermogen

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of, en op basis waarvan, de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vormgeeft en verantwoordt. Zij beoordeelt Sint Antonius van Padua met een 8. Zij voldoet aan het ijkpunt. Pluspunten zijn toegekend voor de wijze waarop Sint Antonius van Padua in de visitatieperiode actief de besteding van haar vermogen op basis van het Portefeuillebeleid heeft bepaald en door middel van scenario-berekeningen de lange termijn effecten van mogelijke keuzes voor besteding van haar vermogen inzichtelijk heeft gemaakt.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
Oordeel vermogensinzet	100%	8

6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. strategievorming en sturing op prestaties;
2. maatschappelijke oriëntatie van de Raad van Commissarissen;
3. externe legitimatie en verantwoording.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling geldt het visitatiekader als referentie.

6.1 Strategievorming en sturing op maatschappelijke prestaties

Dit onderdeel omvat de onderdelen Strategievorming (Plan) en Sturing op prestaties (Check en Act). Het accent ligt op de relatie met de lokale context en niet op de financiële en risicochecks. De visitatiecommissie heeft een oordeel gevormd over de kwaliteit en de resultaten van het proces van strategievorming en prestatiesturing bij de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk. Deze beoordeling is gebaseerd op beleidsdocumenten, rapportagesystemen en gesprekken met de bestuurder, de manager bedrijfsvoering, de controller en de Raad van Commissarissen.

6.1.1 Strategievorming

Het ijkpunt voor het onderdeel strategievorming is dat Sint Antonius van Padua “een actuele langetermijnvisie heeft op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Deze is zodanig vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn”.

Vóór de visitatieperiode heeft Sint Antonius van Padua haar visie vastgelegd in haar ondernemingsplan 2016-2020. Dit is tot stand gekomen met inbreng van Raad van Commissarissen, managementteam, medewerkers en belanghebbenden. De belanghebbenden hebben input geleverd tijdens een bijeenkomst. In het ondernemingsplan is aangegeven dat de belangrijkste uitkomst van deze bijeenkomst de wens was om ook actief te blijven in het niet-DAEB segment.

In het ondernemingsplan is een aantal volkshuisvestelijke taken benoemd.

- Naast de primaire keuze voor DAEB-woningen ook aandacht voor niet-DAEB
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid
- Duurzaamheid
- Wonen voor de oudere (en andere zorgdoelgroepen)
- Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

Daarnaast is aandacht besteed aan de interne organisatie:

- zelfstandigheid, professionalisering en cultuur;
- financiële kaders.

Alle taken zijn afgesloten met een lijst concrete maatregelen. Per maatregel zijn het doel, de looptijd en de betrokken partijen aangegeven.

In het nieuwe ondernemingsplan Sint Antonius van Padua ‘*Van wensen weten*’ voor de periode 2020-2024 blijft een aantal taken hetzelfde, zoals de keuze voor DAEB en niet-DAEB woningen, leefbaarheid, langer thuis wonen. Daarnaast is er meer aandacht voor vernieuwend en onderzoekend zijn. Het ondernemingsplan is in 2021 aangevuld met een actielijst waarin 14 acties min of meer concreet zijn benoemd.

Om het jaarplan vorm te geven is er jaarlijks een kaderbrief. Hierin worden vooral de taken uit het ondernemingsplan genoemd die gepaard gaan met de grotere geldstromen zoals investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid, huur- en onderhoudsbeleid en de organisatie.

De jaarplannen beschrijven de ontwikkeling van de organisatie, het woningbezit, de kwaliteit ervan, het huurbeleid, betrekken van bewoners, leefbaarheid, wonen en zorg, samenwerking en financiën. De jaarplannen hebben in de visitatieperiode weinig relatie met het ondernemingsplan. Ook het nieuwe ondernemingsplan heeft aanvankelijk weinig invloed gehad op de inhoud van het jaarplan. Sint Antonius van Padua geeft aan dat in 2020 en 2021 een aantal fusiepogingen/voornemens heeft gespeeld waardoor de jaarplannen meer gericht waren op de doorlopende zaken en minder op het ondernemingsplan.

In 2021 heeft de corporatie door middel van een strategiekaart een koppeling gelegd tussen het ondernemingsplan en het jaarplan. Er staan voornemens op met en zonder significante financiële consequenties. Daarvoor bestond de strategiekaart al wel maar was er geen koppeling met het ondernemingsplan.

Wat Sint Antonius van Padua op het gebied van vastgoed wil bereiken is uitgewerkt in de portefeuillestrategie. Die is opgesteld in 2020. De doelstellingen op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, wensportefeuille, en woningkwaliteit zijn geconcretiseerd in aantallen woningen. Opvallend is dat binnen de organisatie verschillende aantallen worden genoemd als het over de nieuwbouwambitie gaat.

De visitatiecommissie constateert dat Sint Antonius van Padua de maatschappelijke prestaties en doelstellingen in het ondernemingsplan helder heeft verwoord. De vertaling van de strategische thema's in te ondernemen acties is gemaakt. Deze acties zijn gedeeltelijk SMART gemaakt. De relatie tussen de beide ondernemingsplannen en bijbehorende jaarplannen is gebrekkig. Het lijken wel twee gescheiden werelden: de ene beschrijft de gewenste ontwikkelingen en de andere wat er dagelijks gebeurt.

De visitatiecommissie waardeert het onderdeel Strategievorming met een 6. Sint Antonius van Padua voldoet aan het ijkpunt. Ze heeft op basis van een met haar belanghebbenden afgestemde visie en missie een duidelijke langetermijnvisie geformuleerd en actualiseert die regelmatig. Ze kan verbeteren door de relatie tussen de plannen op verschillende niveaus duidelijker aan te brengen en de interne onduidelijkheid over de nieuwbouwambities weg te nemen.

6.1.2 Sturing op maatschappelijke prestaties

Het ijkpunt voor dit onderdeel is dat Sint Antonius van Padua periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd:

- in eerste instanties door acties om doelen alsnog te realiseren (1^e orde sturing);
- in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2^e orde sturing).

Sint Antonius van Padua volgt de vorderingen van een aantal zaken zeer regelmatig. Daarvoor heeft ze per periode de volgende documenten tot haar beschikking.

- Maandrapportage: op managementniveau, waarin veel met name financiële KPI's worden gevolgd. Het overzicht van KPI's is samengesteld op basis van het jaarplan.
- Kwartaalrapportage; voor de RvC, deze bestaat uit een rapport met ongeveer dezelfde indeling als het jaarplan, de strategische kaart waarop de stand van zaken op de voornemens uit de jaarplannen wordt gevolgd, een A4 met financiële KPI's die niet maandelijks hoeven te worden gemonitord, een overzicht met te managen risico's en sinds 2021 ook een nieuwbouwmonitor.

Al met al zijn er veel gegevens beschikbaar. Het is echter lastig om helder te krijgen welke ambities hiermee worden gevolgd en wat de relaties tussen de verschillende documenten is. De relatie tussen bijvoorbeeld de twee verschillende KPI-overzichten in de maand- en kwartaalrapportage is er inhoudelijk wel, maar is moeilijk terug te vinden. Het jaarverslag volgt weliswaar ongeveer de indeling van het jaarplan, maar geeft geen terugkoppeling op de strategische doelen. De lange lijn van ambities, via jaarplannen, naar maand-, kwartaal- en jaarrapportage is onduidelijk. Daarmee is niet gezegd dat de prestaties van de corporatie toevallig tot stand zijn gekomen: we hebben de indruk dat er wel degelijk is gestuurd, maar de rapportages geven weinig inzicht in de volkshuisvestelijke voortgang.

De laatste twee jaar (2021 en 2022) heeft Sint Antonius van Padua eraan gewerkt om de relatie tussen afspraken en ambities, activiteiten en resultaten meer te leggen in de rapportages. Daar is een goed begin mee gemaakt in de jaarplannen, begroting en de kwartaalrapportages, maar de resultaten zijn in de rapportages nog onvoldoende zichtbaar.

De rapportages worden besproken binnen het management en binnen de RvC. In de strategiekaart worden ook risico's en beheersmaatregelen genoemd. Er wordt bijgestuurd indien nodig.

De visitatiecommissie is van mening dat Sint Antonius van Padua teveel gegevens heeft en dat het doel van besturing, namelijk het volgen van de voortgang op de voornemens en ambities, hierdoor in de visitatieperiode is bemoeilijkt. Inhoudelijk is er wel gepresteerd, er wordt veel gevolgd, maar het overzicht ontbrak in de documenten. De vraag of de doelstellingen uit het ondernemingsplan werden behaald, kon moeilijk worden beantwoord. Er was geen heldere relatie tussen de visie en de operationele activiteiten. De concrete acties en maatregelen die in het ondernemingsplan zijn benoemd, kwamen niet terug in de rapportages. In 2021 en 2022 is de corporatie bezig geweest om hierin meer helderheid te verschaffen. De resultaten in de rapportages zullen naar verwachting in 2022 zichtbaar worden. Dat is na de periode die we in de visitatie hebben onderzocht. De visitatiecommissie waardeert het onderdeel sturing met een 5. Sint Antonius van Padua voldoet in de visitatieperiode niet aan het ijkpunt. Ze heeft weliswaar prestaties gevolgd en heeft in geval van afwijkingen bijgestuurd, maar de relatie met de voorgenomen prestaties was onvoldoende.

6.2 Maatschappelijke oriëntatie Raad van Commissarissen

In dit onderdeel is beoordeeld hoe actief, zorgvuldig en transparant de Raad van Commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Het gaat om de maatschappelijke oriëntatie van de raad.

De RvC heeft in 2021 de 'Visie op besturen en toezicht houden' opnieuw vastgesteld. Hij verwoordt hierin de toegevoegde waarde die de raad wil leveren: het bieden van nieuwe perspectieven, aanjaagfunctie lerend vermogen en maatschappelijk rendement, buiten naar binnen brengen, bijdrage legitimatie van huurders en stakeholders, bijdrage leveren aan de maatschappelijke doelstelling en dekking en borging bestuur en beleid. Hij geeft ook aan op welke manier hij hieraan wil werken. De visie is uitgangspunt voor zijn handelen en hij gebruikt haar bij de zelfevaluaties. Het is een mooie en beknopte visie waarin duidelijk de maatschappelijke oriëntatie van de raad naar voren komt.

In zijn handelen besteedt de raad veel aandacht aan contacten met de omgeving van Sint Antonius van Padua. Zo zijn er leden aanwezig bij verkiezingsdebatten, recepties, en is er een jaarlijkse ontmoeting met burgemeester en wethouders. Ook wanneer er belanghebbendenbijeenkomsten zijn in het kader van bijvoorbeeld het ondernemingsplan sluit (een deel van de) raad daarbij aan. De raad heeft jaarlijks overleg met de huurdersorganisatie HBNZ en hij werkt samen met andere raden van commissarissen van andere corporaties. De raad heeft op regelmatige basis contact met het management en de OR van de corporatie.

In de visitatieperiode is de raad uitgebreid bezig geweest met de onderzoeken naar fusie en daarmee ook met de maatschappelijke toegevoegde waarde en wat dat betekent voor de identiteit, strategie en organisatieontwikkeling van Sint Antonius van Padua.

In de vergaderingen en besluitvorming van de RvC brengen de leden de maatschappelijke oriëntatie vanuit hun eigen vakgebied en achtergrond in. De raad heeft een brede achtergrond aan ervaring en expertise zowel aan de volkshuisvestelijke en vastgoedkant als ook op het gebied van het sociaal domein en zorg. Op die manier wordt een brede blik vanuit de maatschappij binnengebracht. De voorzitter van de raad is woonachtig in Noordwijkerhout en brengt de lokale ontwikkelingen voor zover relevant in.

De RvC en het bestuur hebben een discussie gevoerd over de risicobereidheid. De overeenkomsten en verschillen in opvattingen werden hiermee verhelderd.

De raad heeft naar de mening van de visitatiecommissie in de visitatieperiode goed aandacht gegeven aan de maatschappelijke prestaties van Sint Antonius van Padua en haar eigen maatschappelijke oriëntatie. Zij vult die in op een wijze die passend is bij de omgeving en omvang van Sint Antonius van Padua en tevens vanuit een kritische en vragende houding.

De visitatiecommissie beoordeelt Sint Antonius van Padua op dit punt met een 8. Zij voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten voor de wijze waarop de raad bewust aandacht geeft aan de maatschappelijke oriëntatie zowel in de toezichtvisie, als in de praktische uitvoering en in de jaarlijkse zelfevaluatie. Daarnaast voor de aandacht voor de benodigde organisatieontwikkeling passend bij het gekozen zelfstandige voortbestaan van de corporatie.

6.3 Externe legitimatie en verantwoording

6.3.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie stelt vast dat Sint Antonius van Padua extern ruim voldoende gelegitimeerd is. Sint Antonius van Padua heeft een netwerk waarin ze samenwerkt met partijen. Ze wordt door haar partners gewaardeerd. Haar belanghebbenden zijn positief kritisch. Ze geven aan dat Sint Antonius van Padua gemakkelijk bereikbaar is en dat de lijnen kort zijn. Zo wordt er veel afgestemd op operationeel niveau. Sinds kort zijn er op gemeentelijk niveau een aantal overleggen geïnitieerd waaraan ook Sint Antonius van Padua deelneemt: de woon-zorg tafel en de bouwtafel.

De gemeente Noordwijk waarin Sint Antonius van Padua actief is, vindt de samenwerking met Sint Antonius van Padua prima. Dit geldt niet alleen bij het maken van de prestatieafspraken, maar ook in andere situaties waarin afstemming nodig of gewenst is. Ze heeft de wens om eerder meegenomen te worden in de dilemma's en keuzes.

Sint Antonius van Padua betreft de huurdersorganisatie HBNZ meestal bij de keuzes die zij wil maken. De huurdersvereniging is te spreken over de open en directe communicatie en geeft aan dat de betrokkenheid de laatste tijd beter is geworden.

Sint Antonius van Padua betreft ook andere partners bij de totstandkoming en toetsing van haar beleid, wat door hen wordt gewaardeerd. De relatie met zorgpartijen zou kunnen worden verdiept.

In de afgelopen periode heeft Sint Antonius van Padua een aantal malen een fusie met een andere corporatie verkend. Dat heeft geleid tot een verdiepte keuze voor een zelfstandig bestaan. De voormalige gemeente Noordwijkerhout is wel samengegaan met de gemeente Noordwijk, waardoor de relatie tussen de gemeente en de corporatie niet meer één op één is en er ook andere belangen een rol spelen. Betrokken partijen zoeken daarin een nieuw evenwicht. Sint Antonius van Padua heeft

in de verkiezingstijd (mei) haar eigen ambities en prestaties bekend gemaakt door middel van een pamflet dat is verspreid onder de politieke partijen in de gemeenteraad. Hierover is ook gesproken tijdens het politieke café dat samen met Stek is georganiseerd.

De commissie scoort Sint Antonius van Padua op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Er is een pluspunt voor de open houding en de constructieve samenwerking met andere partijen. Sint Antonius van Padua is zich bewust van het belang van de bijdrage van partners en maakt haar eigen ambities kenbaar.

6.3.2 Openbare verantwoording

Sint Antonius van Padua heeft een toegankelijke website waar geïnteresseerden de verantwoordingsinformatie en de meest relevante governance-stukken kunnen vinden. Ook de prestatieafspraken zijn op de website te vinden.

De jaarverslagen van Sint Antonius van Padua geven de prestaties van het betreffende jaar weer.

Sint Antonius van Padua verspreidt sinds 2016 een digitale nieuwsbrief. Daarnaast brengt ze regelmatig nieuwsberichten uit die op de website zijn te vinden.

Ze heeft verschillende informatiebrochures voor huurders op haar site staan.

We beoordelen de prestaties van Sint Antonius van Padua met een 6. Ze voldoet aan het ijkpunt. De prestaties zijn verantwoord, de site is toegankelijk en bevat relevante informatie.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Sint Antonius van Padua als volgt.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	6	33%	5,5
	Sturing op prestaties	5		
Maatschappelijke oriëntatie RvC		8	33%	8
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	33%	6,5
	Openbare verantwoording	6		
Eindoordeel Governance				6,7

Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

N.b. In verband met de privacy is in ons dossier de ondertekende versie met handtekeningen beschikbaar.

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopeweeegt verklaart hierbij dat de visitatie van Sint Antonius van Padua in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascopeweeegt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopeweeegt geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopeweeegt geen enkele zakelijke relatie met Sint Antonius van Padua hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie
Groningen	20-12-2021	Joos Jacobs Directeur Pentascopeweeegt

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Sint Antonius van Padua in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Sint Antonius van Padua hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	20-12-2021	Germa Reivers

Onafhankelijkheidsverklaring Wilma van der Veen

Wilma van der Veen verklaart hierbij dat de visitatie van Sint Antonius van Padua in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wilma van der Veen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wilma van der Veen geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wilma van der Veen geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Sint Antonius van Padua hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	20-12-2021	Wilma van der Veen

Onafhankelijkheidsverklaring Léon Polman

Léon Polman verklaart hierbij dat de visitatie van Sint Antonius van Padua in 2021/2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Léon Polman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Léon Polman geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Léon Polman geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Sint Antonius van Padua hebben.

Plaats	Datum	Naam
Groningen	20-2-2021	Léon Polman

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Germa Reivers



Curriculum vitae

Germa Reivers

Woonplaats: Voorburg
Geboortedatum: 21-01-1957

Persoonlijk profiel

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft. Daarbij heeft ze de rol van projectleider of adviseur/coach.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijk oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht, gestructureerd en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Ze wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascope: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascope.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Rollen

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Opleider
- Visitator woningcorporaties

Opdrachtgevers

- Trajekt
- Rechtspraak
- BIJ12
- Anva
- Vierstroom
- Zorggroep Ena
- College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
 - Portaal, Delftwonen, Woonbron, Wel Wonen, Woonbedrijf,
 - Weller, Veenendaalse Woningstichting, Zayaz, Tiwos,
 - Woongood Middelburg, Acantus, De Sleutels
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- A&O Services

Persoonlijke ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Basisprogramma Theory U, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, Insights, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer.

Projecten Pentascop (een selectie)

Trajekt (2017)

Begeleiding van de regionale teams om meer resultaatgericht te werken en de PDCA-cyclus samen met de omgeving uit te voeren. We hebben kwartaal kick-offs en wekelijkse teambegeleiding.

Resultaat: meer bekendheid bij de teams met resultaatgericht werken en afstemming met omgeving.

Rechtspraak - SSR (2015)

In het kader van het KEI-programma (Kwaliteit en Innovatie) workshops 'Implementeren kun je leren' verzorgd voor grote groepen medewerkers. Onderwerpen uit verander- en implementatiekunde werden toegelicht en door de teams ter plekke vertaald naar het lokale projectplan.

Resultaat: projectteams die elkaar wat beter kennen en het projectplan hebben aangevuld met veranderkundige aspecten.

Visitatie woningcorporaties 2008-2018: Wel Wonen, Weller, Veenendaalse woningstichting, Groen Wonen Vlist, Wbv Langedijk, QuaWonen, Wooncompagnie, Woongood Middelburg, Woontij, Talis, Ons Doel, Dunavie, De Zaligheden, RWS partner in wonen, Zayaz, Tiwas, Acantus, De Sleutels.

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Daarin meestal de rol van projectleider/visitator gehad. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat: een door SVWN goedgekeurd visitatierapport.

BIJ12 (2016)

Begeleiding organisatie bij het opstellen van processen waarbij de verschillende werkwijzen van organisatieonderdelen geïntegreerd zijn.

Resultaat: organisatiebrede en gedragen processen.

BrabantZorg (2014)

Workshop voor managementteam begeleid om verbinding met de nieuwe koers op te bouwen. Elementen uit Theory U gebruikt om de verdieping en het persoonlijke gesprek op te zoeken.

Resultaat: meer verbinding met de nieuwe koers en elkaar daarin vinden.

SBWU (2013)

Begeleiding teamdagen met Insightsprofielen.

Resultaat: betere samenwerking en groter besef van eigenwaarde.

Zorggroep Ena (2012-2013)

Begeleiding van managementteam, teamleiders en medewerkers bij het vormgeven van een andere cultuur, nieuwe kernwaarden en aangepaste werkwijzen. Projectleiding cultuurverandering.

Resultaat: meer bewustzijn bij mensen op alle niveaus in de organisatie van de nieuwe cultuur, de kernwaarden en de betekenis ervan voor het dagelijks werk.

Vierstroom (2012)

Opleiding interne medewerkers om onderzoek naar kwaliteit dienstverlening uit te voeren op alle locaties.

Resultaat: medewerkers die zelf het onderzoek kunnen uitvoeren.

Vierstroom (2011)

Projectleider van het onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening in een aantal verpleeghuizen waarbij interviews en dialogen zijn gebruikt om verschillende beelden van de kwaliteit op te halen bij diverse belanghouders (medewerkers, cliënten, familieleden, ketenpartners).

Resultaat: meer transparantie in de verschillende relaties en rapportage kwaliteit van dienstverlening, betrokkenheid bij verschillende deelnemers om de verbeteringen te realiseren.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat: meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

CV Wilma van der Veen

Profiel

Als adviseur en (interim)manager heb ik ruim 30 jaar ervaring in het domein van Wonen. Van woningcorporaties tot gemeenten en van samenwerkingsverbanden tot dienstverleners op het gebied van wonen. Kernwoorden die mij typeren in mijn werk zijn: betrokken, analytisch en verbindend.

Ik heb als adviseur en manager stevige ervaring met:

- Strategieontwikkeling,
- Inrichten en veranderen van organisaties en werkwijzen,
- Procesbegeleiding bij fusie en samenwerking.

Met mijn analytische inslag en gevoel voor verhoudingen geef ik inzicht in zowel verhoudingen tussen mensen als organisatorische en bedrijfskundige uitdagingen. Op deze manier zorg ik dat grote vraagstukken behapbaar en haalbaar worden. Zodat opdrachtgevers grip krijgen op te bereiken doelen, prioriteiten stellen en in actie komen.



Ervaring

Zelfstandig adviseur onder de bedrijfsnaam Wilma van der Veen Advies (2018-heden)

Mitros Utrecht, 2020: Begeleiding regiefuncties bij outsourcing ICT

de Woningstichting Wageningen, 2020: Opstellen plan organisatieontwikkeling

Patrimonium Veenendaal, 2019-heden Advies en begeleiding inrichting Klantbedrijf

Woonbron Rotterdam, 2019-heden: Begeleiding transitie team I&A

SWEMP 2019: Onderzoek en advies SWEMP-functies

Pentascop, 2019: Lid visitatiecommissie Baston Wonen Zevenaar

Pentascop, 2019: Lid visitatiecommissie Woonwenz Venlo

Pentascop, 2018- 2019: Lid visitatiecommissie MeerWonen Roelofarendsveen

Mitros Utrecht, 2018-2019: Transitie afdeling ICT, onderzoek en begeleiding sourcingstrategie

Stichting Portaal, 2018-2019: Programmanager Huurder Centraal

Stichting Portaal: manager bedrijfsvoering 2012-2018

Senior organisatieadviseur en managing partner bij Quintis bv in Nieuwegein (2001-2012) en Nationale Woningraad (1993-2001)

Ik was in 2001 één van de vijf kopers van Quintis uit de Woningraadgroep. Daarvoor maakte Quintis deel uit van de Nationale Woningraad. Hier trad ik in 1993 in dienst als adviseur en werd in 1996 managing consultant.

Ervaring als interimmanager

- 2005-2006: Portaal: Directeur Centraal Ondersteunende Diensten: herontwikkelen en positioneren en leiding geven aan het shared servicecentrum ca. 180 fte
- 2004-2005: WoningNet: Manager Marketing en Innovatie: opzetten afdeling Marketing en Innovatie, aansturing accountmanagers, opzetten productmanagement, verantwoordelijk voor communicatie en marketing, sparringpartner bestuurder.

Overige relevante opdrachten voor 2000

- Bij diverse corporatie begeleiden bij en opstellen van het strategisch voorraadbeleid.
- Diverse gemeenten begeleiden bij het ontwikkelen en opzetten van een woonvisie of het maken van prestatieafspraken met woningcorporaties.
- Opzetten van een afdeling woondiensten bij een woningcorporatie.
- Opzetten regionale woonruimteverdeling bij twee regionale samenwerkingsverbanden.
- Adviseur regionaal samenwerkingsverband over de organisatie van de samenwerking.
- Tussen 1993 en 2000: diverse rollen als interimmanager bij corporaties en gemeente.

1988-1993 BRO Adviseurs, Vught: adviseur en onderzoeker wonen en maatschappelijke voorzieningen

Opleidingen

- Universiteit van Amsterdam: Planologie (diploma 1991)
- Hogere Technische School Utrecht: Ruimtelijke Ordening en Planologie (diploma 1987)
- VWO (diploma 1981)

Diverse opleidingen tijdens werkzame periode waaronder:

- Agile en Scrum
- Verandermanagement
- Professioneel leidinggeven
- Acquisitietrainingen
- Adviesvaardigheden

Nevenactiviteiten

Diverse bestuurlijke activiteiten bij kerkelijke en maatschappelijke organisaties volgden elkaar de afgelopen jaren op. Daarbij altijd in de rol van voorzitter van het bestuur of begeleider bij ingewikkelde vraagstukken op het gebied van beleid en samenwerking.

CV Léon Polman

Léon Polman

Geboortedatum: 27 december 1994

Woonplaats: Houten

Léon is adviseur, trainer, spelontwikkelaar en (online) facilitator. Hij heeft serious gaming, persoonlijk leiderschap en nieuw organiseren als zijn expertise.



Persoonlijk profiel

Léon is analytisch sterk met een positief mensbeeld. Zijn overtuiging is dat alles valt of staat met hoe je naar de wereld kijkt. Je kunt de wereld (of je teamdynamiek) veranderen door er anders naar te kijken. Hierbij is vertrouwen altijd het uitgangspunt. Op deze manier is hij altijd op zoek naar de nieuwste vorm van organiseren en hoe we daar samen betekenis aan kunnen geven.

Deze manier van denken en kijken komt sinds 2017 terug in zijn werkzaamheden. Zo heeft hij voor het platform nieuworganiseren.nu meerdere dialogen begeleidt over 'het nieuwe werken': wat is dat eigenlijk en hoe uit zich dat in de praktijk? Een jaar later studeerde hij af met de onderzoeksvraag: *hoe geven de medewerkers van 'woningcorporatie x' betekenis aan het werken volgens de bedoeling?* De conclusie van het onderzoek was dat de betekenis hierover gevormd werd in 'het goede gesprek', naar aanleiding hiervan heeft hij meerder 'kampvuurgesprekken' bij verschillende woningcorporaties georganiseerd om dit goede gesprek vorm te geven. Hij wist tijdens deze gesprekken een veilige omgeving te creëren waarin de echte gesprekken boven tafel kwamen.

Relevante ervaring

Pentascop | Adviseur & Spelontwikkelaar | jan. 2019 - heden

Pentascop is een implementatiebureau voor duurzame verandering. Wij leren mensen en (deel)organisaties beter samen te werken. Dat doen we vanuit onze drie expertisegebieden strategie, processen en cultuur en met een pragmatisch en mensgerichte aanpak.

Online Escape Room voor teamontwikkeling | Maker en Begeleider | mrt. 2020 - heden

Aan het begin van corona ontwikkeld met als doel om teams binnen organisaties weer op een positieve manier met elkaar te verbinden. Inmiddels is de escape room het afgelopen jaar door meer dan 300 teams gespeeld, waarvan ik meer dan 50 sessies heb begeleid, inclusief het goede gesprek en de reflectie achteraf.

Kampvuurgesprekken | Maker en Begeleider | nov. 2018 – mrt. 2020

Naar aanleiding van mijn afstudeeronderzoek heb ik meerdere kampvuurgesprekken begeleidt bij verschillende woningcorporaties. Doel was om betekenis te geven aan de manier van werken en organiseren volgens de bedoeling. Hoe doen we dat met elkaar? Hoe kunnen we nog

gedegen handelen als er geen vaste regels zijn? Samen gaven we betekenis aan de 'juiste' manier van handelen in een gegeven situatie.

Nieuworganiseren.nu | Facilitator en Organisator | juni. 2017 – dec. 2019

Het inspiratieplatform voor nieuwe vormen van organiseren, organiseerde elk jaar het 'Nieuw Organiseren Festival', waar workshops en lezingen werden gegeven. Ik heb dit festival twee keer georganiseerd en beide keren een kennisdeelsessie gefaciliteerd.

DiverSWerk | Facilitator | juni. 2020 - heden

Opdracht: Inspiratie en kennis delen in de Sociale Werkplaatsen branche. Hiervoor heb ik verschillende mensen uit de branche geïnterviewd en bij elkaar gebracht om van elkaar te leren. Tevens heb ik een webinar inclusief Q&A begeleidt met het Zweedse bedrijf Samhall, dat een mooi voorbeeld is van het werken vanuit vertrouwen.

Levensbazen | Co-founder | juni. 2020 - heden

Levensbazen is een online platform voor studenten en young professionals om samen te werken aan persoonlijke groei. We organiseren maandelijks meerdere workshops en bijeenkomsten die ik begeleidt en waarin we mensen helpen het volgende stapje te zetten in hun persoonlijke ontwikkeling. (www.levensbazen.nl)

Green Side | Oprichter | sep. 2018 – heden

Het bedrijf waarin ik zelf kan experimenteren met andere vormen van samenwerken. Green Side maakt duurzame notitieboeken van enkelzijdig geprint papier. Dit papier wordt ingezameld bij basisscholen en ingebonden op een sociale werkplaats. Door heel het land creëer ik met behulp van lokale ondernemers, lokale ecosystemen: waar lokaal wordt ingezameld, ingebonden en verkocht. Ik heb een team van 6 mensen door heel het land, hier heb ik een wekelijks afstemmingsmoment mee en we zien elkaar eens in de zoveel tijd live voor strategische sessies.

Opleiding & professionele ontwikkeling

Bestuur- en Organisatiewetenschappen, Vrije Universiteit (sep. 2013- jul. 2016)

Bachelor opleiding met als afstudeerrichting organisatiewetenschappen

Brede basis in de organisatiewetenschappen, waarbij ik een extra minor organisatiepsychologie heb gevolgd.

Organisaties, Verandering en Management, Universiteit Utrecht (sep. 2017-aug. 2018)

Masteropleiding tot organisatieveranderaar

In deze kleinschalige master (25 studenten) staat het geven van betekenis aan jouw verander visie centraal. Je wordt opgeleid om betekenis te geven aan je eigen visie en het gesprek hierover vorm te geven. Voor concrete handvatten en werkvormen heb ik het extra vak 'Organisatiedynamiek' gevolgd waar vele werkvormen werden aangereikt.

CEO of Your Life (mrt. 2021 – juni. 2021)

Coachingsprogramma persoonlijke ontwikkeling, Rolo Mental Coaching

Een intensief, kleinschalig (4 mensen), 12 weeks coachingsprogramma waarin we wekelijks werden uitgedaagd om te werken aan ons persoonlijke leiderschap en hoe we dat effectief in kunnen zetten in relatie tot anderen.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Aedes Benchmark 2018, 2019, 2020, 2021
 Position paper Padua visitatie 2018-2021
 Prestatieafspraken en monitoring, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022
 Overzicht prestatieafspraken en betrokken partijen door de jaren heen
 Woonvisie Noordwijk Alle zeilen bij voor voldoende en juiste woningen 2020-2030
 Woonvisie Noordwijkerhout, gewoon bijzonder 2017-2020
 Afdelingsplannen 2021 BV, Wonen, Vastgoed
 Huurverhoging 2018, 2020
 Beleid bog mog 2019
 SINT ANTONIUS VAN PADUA aanbestedingsbeleid Padua 2021
 Portefeuillestrategie Sint Antonius van Padua 2021-2030
 Duurzaamheidsbeleid 2019-2021
 Eerste aanzet doorstroombeleid (uitvoering pa)
 Beleid veilige gangen en scootmobielen
 Mutatie beleid
 Onderlegger ZAV, bomen, tuinen
 Tuin en Bomenbeleid
 Sociaal Statuut Sint Antonius van Padua concept (februari 2022 in afwachting van formeel advies HBNZ)
 Voorstel speedzoeker gemeente Noordwijk en evaluatie
 Manifest en samenwerkingsovereenkomst HBNZ 2019 en 2021
 Zorgpact convenant
 Ondernemingsplan 2016-2020 Woningstichting Sint Antonius van Padua
 Ondernemingsplan Sint Antonius van Padua 2020-2024, acties en beeld
 Kaderbrieven Begrotingskaders 2019, 2020, 2021, 2022
 Jaarplannen en begroting, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022
 RvC oplegnotitie begroting 21-11-2021
 Jaarverslagen 2018, 2019, 2020, 2021

Presteren volgens belanghebbenden

HBNZ - Continu-meting onder huurders - rapportage - 2020
 Verslagen prestatie-overleggen Gemeente en tripartite, 2019, 2020
 Verslagen tripartite-overleggen, 2019, 2020, 2021
 Verslagen overleggen HNBZ, 2018, 2019, 2020, 2021
 Verslagen overleggen Holland Rijnmond Wonen, 2021
 Uitnodiging 100-jarig jubileum,
 Uitnodiging aan gemeente Noordwijk Ondernemingsplan, 2019
 Factsheet Langer zelfstandig thuis Padua, 2020
 Memo resultaten vragenlijst Identiteit en dienstverlening onder relaties, 2020
 Overzicht deelnemende organisaties bijeenkomst Langer Zelfstandig Thuis 10 maart 2020
 Overzicht deelnemende organisaties bijeenkomst Vastgoed en doelgroepen 20 feb 2020
 Rapport achterbanbijeenkomst 2021, reactie op vragen
 Rapportage Companen onderzoeksresultaten huurdersenquête identiteit en dienstverlening, 2020
 Agenda's en verslagen overleggen Zorgpact en welzijn, 2021
 Klanttevredenheids)onderzoeken KWH, 2018, 2019, 2020, 2021

Presteren naar Vermogen

Jaarrekeningen en -verslagen 2018, 2019, 2020
 WSW Borgingsplafond 2018, 2019, 2020, 2021
 Toezichtsbrieven Aw 2018, 2019, 2020, 2021
 Management letter accountant 2018, 2019, 2020, 2021
 Aedes Benchmark, 2018, 2019, 2020, 2021
 Treasurystatuut, 2021
 Financieringsstrategie 2021
 Risicobeheerdocumenten 2019, 2020, 2021
 Werkplannen controller, 2018, 2019, 2020, 2021

Governance

Kwartaalrapportages met bijlagen 2018, 2019, 2020, 2021
 Maandrapportages 2021
 Fasedocumenten en opleggers realisatiefase projecten Schippersvaartweg en 22 woningen Bavo
 Visie op besturen en toezicht houden, 2021
 Visie stakeholdermanagement, 2019
 Toezichtskader 2020
 Verslagen RvC-vergaderingen 2018, 2019, 2020, 2021
 Verslagen AC, RC 2020/2021 en VGC 2020
 Zelfevaluatie RvC 2018, 2019, 2020, 2021
 Visitatierapport 2018
 Planning en controlcyclus, 2021 en 2022
 Rapport governance inspectie 2022, plus reactie Sint Antonius van Padua

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Interne deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie
Ron Nulkes	voorzitter RvC, RC
Conny Heemskerk,	vice-voorzitter RvC, RC, met huurderszetel
Erik-Jan Verdegaal	Lid RvC, AC
Gertjan Giele	Lid RvC, AC
Ida Haisma	Lid RvC met huurderszetel
Benno Gruijters	bestuurder, ad interim
Laurette van Vermeulen	bestuurssecretaris ad interim
Lia de Kievit	controller
Cock van Leeuwen	manager vastgoed
Jaap Jansen	manager bedrijfsvoering
Linda van der Vlucht	medewerker financiën
Hans van Eeden	projectleider
Bas Wesseling	wijkbeheerder
Anja Warmerdam	woonconsulent
Annemieke van der Togt	woonconsulent
Anneke van der Klugt	medewerker wonen
Marjan Krijger	beleidsadviseur
Miranda van Leeuwen	IT
Ronald van der Horst	coördinator bedrijfsbureau (vastgoed)
Barbara van Dreunen-van Eck	medewerker financiën
Lisbeth Immerzeel	medewerker financiën en HR, OR-lid
Willem Faas	opzichter nieuwbouwprojecten

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Organisatie	Functie
Theo Alkemade	Gemeente Noordwijk	Wethouder ruimtelijke ordening
Carola Sonke	Gemeente Noordwijk	Ruimtelijk Beleid en Regie
Marjan Lageman	Gemeente Noordwijk	Adviseur volkshuisvesting
Jop Kluis	Gemeente Noordwijk	Adviseur duurzaamheid en klimaatadaptatie
Sjaak Geerlings	HBNZ	Voorzitter
Leo Louwers	HBNZ	Penningmeester
Hans Al	STEK	Bestuurder Stek
Bart Tiesinga	STEK	Manager strategie en beleid
Mireille de Koning	Holland Rijnland Wonen	Beleidsmedewerker
Stefan van der Niet	Politie	Wijkagent
Bertine van der Vlist	Raamwerk	Cluster persoonlijk begeleider
Roy van der Schie	Welzijn Noordwijk	Sociaal makelaar
Nick van der Klundert	De Binnenvest	Senior maatschappelijk werker
Jan Bart van der Plas	KBM Groep	Commercieel directeur

Bijlage 5 Position Paper Sint Antonius van Padua



Position paper visitatie 2018-2021

Een bijzondere toets in een bijzondere periode

Net voordat Antonius van Padua zich opmaakt voor de komst van een nieuwe bestuurder en vlak voor de gemeenteraadsverkiezingen 2022, worden wij gevisiteerd. Ik noem dat een bijzondere toets op een bijzonder moment. De visitatie beslaat een periode waarin er niet is stilgezeten door medewerkers, bestuur en management. Ons netwerk van belanghebbenden, organisatie, beleid en woningen zijn onderhouden, uitgebreid, versterkt en verduurzaamd – de helft van de visitatieperiode besloeg daarnaast ook de coronaperiode. Antonius van Padua was tot 2019 werkzaam in de gemeente Noordwijkerhout - als enige woningcorporatie. Vanaf 2019 hebben we nu te maken met de gemeente Noordwijk, waarin we samenwerken met gemeente, huurders(organisaties) en een collega-corporatie. We zijn volkshuisvester in de kernen Noordwijkerhout en de Zilk. We kijken met alle collega's uit naar hoe onze partners in wonen, welzijn, de gemeente en verduurzaming op ons reflecteren en wat we daarvan kunnen leren."

Benno Gruijters, directeur-bestuurder a.i.

Onze visie

Antonius van Padua biedt woningen aan mensen met een laag of middeninkomen. Daarnaast zijn we er voor huurders die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Met onze huurders zoeken we slimme en praktische oplossingen om hun gewilde woongeluk te realiseren. Met lef zoeken we naar wat we samen met onze partners kunnen bereiken, waarbij we de grens opzoeken als dat nodig is. Ruimte voor het onverwachte is ons vertrekpunt; de vraag die we nu nog niet kennen. Wij gaan de uitdaging aan!

De sociale huisvester van Noordwijkerhout en De Zilk

Woningstichting Sint Antonius van Padua (kort: Antonius van Padua) heeft haar wortels in Noordwijkerhout en De Zilk. Wij zijn de sociale huisvester voor beide kernen. Inwoners met lage en middeninkomens wonen in onze huizen, in leefbare wijken. Wij zetten ons in voor een betaalbaar en kwalitatief goed huis en voor een prettige leefomgeving. De woonomgevingen die we creëren, passen in de regio De Bollenstreek. Onze XS-omvang biedt ons voordelen: medewerkers kiezen bewust voor ons, wij kennen onze huurders, woningen en opgaven. Ook lopen we dankzij onze wendbaarheid vooruit op de landelijke gemiddelden, zoals in de verduurzaming van ons vastgoed, lage bedrijfslasten en een bovengemiddelde klanttevredenheid. Elke tijd kent nieuwe uitdagingen. Dé uitdaging van de afgelopen en komende jaren is beschikbaarheid. Wij realiseren nieuwbouw en zoeken grondig en met onze partners naar geschikte bouwgrond. Ook bedienen we bewust middeninkomens. Zo zetten we een stapje extra.

Onze kernwaarden



Slim, praktisch en
doeners



Vindingrijk en
wendbaar



Lokaal en sociaal
betrokken

Bijzonderheden visitatieperiode

2018	2019	2020	2021
Padua viert 100-jarig bestaan! / Fusieverkenningen / oplevering 24 woningen / Maandagsewetering	Fusieverkenning afgerond / Gemeentelijke fusie / Bovengemiddelde dienstverlenings- scores / Manifest met huurdersorganisatie HBNZ	Start nieuwbouw- projecten 63 woningen / Ondernemingsplan van Wanten Weten 20-24 / Eerste schouwen met gemeente & huurdersorganisatie	Start bouw 45 woningen Schippervaatweg / opleveringen Bavo / Nieuwe locatie- verkenningen / Pilot spoedzoekers / Bestuurderswissel / Politiek café / Besluitvorming portefeuilleplan

Opgaven en ambities

De opgaven voor woningcorporaties nemen toe en dat is in de Bollenstreek en in onze kernen niet anders. In 2018 hebben we besloten een fusieverkenning aan te gaan. Toen de fusieverkenning in 2019 niet leidde tot een fusie is met overtuiging gekozen voor een zelfstandig voortbestaan: dat jaar ontvingen wij vervolgens bovengemiddelde scores op het vlak van klantdienstverlening en sloten wij een bijzonder samenwerkings-manifest met onze huurdersorganisatie HBNZ. Dit inspireerde ons tot het schrijven van een nieuwe Ondernemingskoers waarin de kracht van onze omvang wordt gekoesterd: Van Wanten Weten. Een “fusieflirt” eind 2021 is dan ook na goed beraad beleefd afgeslagen. Dat legt expliciet druk op ons: om goed te blijven presteren in een tijd waarin de klant en samenleving en onze partners meer van ons vragen en verwachten.

Dit ging goed

- Doeners:
 - Dankzij onze investeringen zijn we tot 2025 verzekerd van een substantiële bouwproductie van ca. 160 nieuwbouwwoningen voor de woningzoekenden van nu
 - Naast de primaire doelgroepen, bedienen we ook de middeninkomens en we startten een pilot spoedzoekers
 - De verduurzaming van het – al goede – bezit zijn onverminderd doorgegaan. We bieden onze huurders en woningzoekenden goede, duurzame woningen en ‘waar voor hun geld’
- Vindingrijk en wendbaar:
 - De afdeling Wonen is een versterkt en uitgebreid zelfsturend team dat samenwerkt met de Padua beleidsmedewerker om de toegenomen vragen op het vlak van leefbaarheid, wonen/zorg en langer thuis wonen het hoofd te bieden
 - De dynamiek, deskundigheid en professionaliteit intern is gegroeid
- Lokaal en sociaal betrokken:
 - De kwaliteit van onze prestatieafspraken is op orde en gegroeid
 - Onze blik is naar buiten gericht. We staan stevig in ons netwerk zonder dat we “overleggen om te overleggen”

Onze aandachtspunten

- Nieuwe bouwlocaties voor na 2025 zijn nog een groot probleem. Het blijven beschikken over bouwlocaties vraagt buitengewoon veel inspanning en investering in samenwerkingen. We kunnen alle hulp gebruiken die er is om aan de opgaven te voldoen
- Blijvend goed presteren op het vlak van klantdienstverlening. In de coronaperiode vertoonde onze klanttevredenheid een dip, dit moet en mag geen trend worden
- Ons aanbod bestaat uit 'eindproducten' van goede gezinswoningen. We bouwen meer woningbezit voor 1- en 2-persoonshuishoudens
- Als dit bezit er is, wordt doorstroming veel gemakkelijker. Al op korte termijn zullen we een extra inspanning doen om meer doorstroming te realiseren

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

De feitelijke prestaties van Sint Antonius van Padua zijn per thema opgenomen in de volgende tabellen. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8.

De cijfers in de tabellen zijn eerst onderwerp (een prestatieafspraken of een daarvan afgeleide ambitie) toegekend. Het gemiddelde van deze cijfers is het oordeel per thema.

Gebruikte afkortingen

BENG	Bijna Energie Neutraal Gebouw
DAEB	Diensten van Algemeen Economisch Belang (sociale huurwoningen, maatschappelijk vastgoed en investeringen in leefbaarheid)
Niet-DAEB	Commerciële activiteiten zoals vrije sectorhuur, verkoop en commercieel vastgoed
EI	Energie-index
HBNZ	Stichting Huurdersbelangen Noordwijkerhout en De Zilk
ISB	Samenwerkingsverband van gemeenten in de Bollenstreek op het gebied van sociale zekerheid
NOM	Nul-op-de-meter
NTA 8800	Nederlandse Technische Afspraken 8800: een methode om de energieprestatie van gebouwen te berekenen
PV-panelen	Photo Voltaic-panelen, een andere benaming voor zonnepanelen

Tabel 1 Voldoende woningen in de gemeente voor diverse doelgroepen

Prestatieafspraken/doelen	Feitelijke resultaten	Oordeel/toelichting																																																		
EINDCIJFER VOLDOENDE WONINGEN VOOR DIVERSE DOELGROEPEN		7,2																																																		
Afspraak: Omvang en differentiatie woningvoorraad		7 Er waren weinig locaties beschikbaar. Daardoor beperkt netto-groei.																																																		
Woningvoorraad Wst Antonius van Padua: 2021: Doel 2.300 DAEB-woningen in 2030 2018-2020:	2018-2021: <table><tr><td></td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td><td>2021</td></tr><tr><td>< Kwaliteitskortingsgrens</td><td>141</td><td>138</td><td>124</td><td>132</td></tr><tr><td>< 1^e Aftoppingsgrens</td><td>856</td><td>849</td><td>845</td><td>1.124</td></tr><tr><td>< 2^e Aftoppingsgrens</td><td>254</td><td>220</td><td>197</td><td>182</td></tr><tr><td>< Liberalisatiegrens</td><td>522</td><td>541</td><td>542</td><td>322</td></tr><tr><td>>Liberalisatiegrens</td><td>67</td><td>83</td><td>185</td><td>172</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>1.840</td><td>1.831</td><td>1.893</td><td>1.932</td></tr><tr><td>Waarvan niet DAEB-woningen*</td><td>395</td><td>393</td><td>386</td><td>386</td></tr><tr><td>Niet-DAEB-contracten</td><td>73</td><td>79</td><td>95</td><td>114</td></tr><tr><td colspan="5">* Dit zijn woningen die ondergebracht zijn in de niet-DAEB-voorraad. Bij mutatie wordt de huur aangepast en krijgt de nieuwe huurder een niet-DAEB-contract</td></tr></table>		2018	2019	2020	2021	< Kwaliteitskortingsgrens	141	138	124	132	< 1 ^e Aftoppingsgrens	856	849	845	1.124	< 2 ^e Aftoppingsgrens	254	220	197	182	< Liberalisatiegrens	522	541	542	322	>Liberalisatiegrens	67	83	185	172	Totaal	1.840	1.831	1.893	1.932	Waarvan niet DAEB-woningen*	395	393	386	386	Niet-DAEB-contracten	73	79	95	114	* Dit zijn woningen die ondergebracht zijn in de niet-DAEB-voorraad. Bij mutatie wordt de huur aangepast en krijgt de nieuwe huurder een niet-DAEB-contract					
	2018	2019	2020	2021																																																
< Kwaliteitskortingsgrens	141	138	124	132																																																
< 1 ^e Aftoppingsgrens	856	849	845	1.124																																																
< 2 ^e Aftoppingsgrens	254	220	197	182																																																
< Liberalisatiegrens	522	541	542	322																																																
>Liberalisatiegrens	67	83	185	172																																																
Totaal	1.840	1.831	1.893	1.932																																																
Waarvan niet DAEB-woningen*	395	393	386	386																																																
Niet-DAEB-contracten	73	79	95	114																																																
* Dit zijn woningen die ondergebracht zijn in de niet-DAEB-voorraad. Bij mutatie wordt de huur aangepast en krijgt de nieuwe huurder een niet-DAEB-contract																																																				
Compensatie onttrekkingen: 2018-2020: Sloop en verkoop compenseren door nieuwbouw	2018-2020: Nieuwbouwprojecten stagneerden door procedures en bezwaren, 22 woningen aan de Maandagsewetering zijn vervangen door 24 nieuwe woningen																																																			
Streefhuur: 2021: Streefhuur van DAEB op het percentage van 80% van de maximale huurprijs 2018-2020: Streefhuur handhaven op 75% van maximaal redelijk	2021: 80% DAEB, 90% niet-DAEB 2020: 80% DAEB, 90% niet-DAEB 2019: 80% DAEB, 90% niet-DAEB 2018: 75% DAEB, 90% niet-DAEB																																																			
Afspraak: verkoop		7																																																		
2021: geen kwantitatief verkoopdoel. Geen verkoop, tenzij er dwingende redenen voor zijn. In 2022 komt er een nieuw verkoopbeleid. 2018-2020: 40 woningen verkopen tbv middeninkomens waarvan 20 onder € 200.000	2021: 6 woningen verkocht, 4 woningen benoemd in prestatieafspraken met slecht label in straat waar andere woningen al verkocht zijn 2020: 13 woningen verkocht (waarvan 6 inleunwoningen aan zorgorganisatie Topaz) 2019: 4 woningen verkocht (lage mutatiegraad en weinig vrijkomende woningen uit de verkoopvijver) 2018: 8 woningen verkocht 2018-2021: Gezien de markontwikkelingen geen verkoop meer onder € 200.000	Gerealiseerd binnen de mogelijkheden																																																		

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: Middeninkomens		8 Pluspunt voor extra inspanning tbv midden-inkomens (ook nieuwbouw)
2021: voorrang voor zittende huurders uit Noordwijk op vrijesector woningen 2018-2020: jaarlijks 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen en de vrijkomende woningen in de niet-DAEB aanbieden aan huishoudens met een middeninkomen (15-20 per jaar)	2021: 7 vrije sectorwoningen verhuurd aan middeninkomens, 1 aan hoge inkomens; 30 vrijesectorwoningen verhuurd, waarvan 19 nieuwbouw: 28 toegewezen aan middeninkomens (inkomen tussen €40.024 en €48.800). In totaal betrof het 3 zittende huurders van Padua. 2020: 16 vrije sectorwoningen verhuurd aan middeninkomens, 2 aan hoge inkomens 2019: 2 woningen verhuurd. Leidt tot ongewenste effecten ten koste van andere doelgroepen vanwege lage mutatiegraad in deze categorie 2018: 6 woningen verhuurd aan de middeninkomens vanwege lage mutatiegraad	
Afspraak: Realiseren nieuwbouw		7 Ondanks niet realiseren aantallen een waardering voor de zeer actieve inzet om locaties te verwerven tbv compensatie na 2021
Bouwplannen ontwikkelen: 2021: Oplevering 43 woningen en start bouw 22 woningen BAVO Oplevering 20 woningen De Zilk Start bouw 45 woningen Schippersvaartweg 2019-2020: Geen woningen locatie Ireneschool, voorbereiding starten andere locaties 2018: Start nieuwbouw Het Zilt: 20 huurwoningen, voorbereidingen voor Schippersvaartweg 45 woningen, Ireneschool. Herstructurering locatie Maandagsewetering.	2021: Oplevering BAVO gerealiseerd (43 woningen) Start bouw De Zilk (Het Zilt) en Schippersvaartweg gerealiseerd. Aantal projecten neemt toe tot en met 2025, inhaalslag wordt gemaakt 2020: geen projecten 2019: geen projecten, Het Zilt vertraagd door bestemmingsplanprocedures 2018: 24 woningen Maandagsewetering opgeleverd, Het Zilt vertraagd	
Groei van de sociale huurwoningvoorraad (jaarlijks gemiddeld netto aantal woningen toe te voegen aan de voorraad): 2021: 50 sociale huurwoningen 2020: 40 sociale huurwoningen 2019: 40 sociale huurwoningen 2018: 40 sociale huurwoningen	2021: 43 (excl. de verkochte woningen en doorgeschoven woningen naar niet-daeb) 2020: 0 (excl. de verkochte woningen en doorgeschoven woningen naar niet-daeb) 2019: 0 (excl. de verkochte woningen en doorgeschoven woningen naar niet-daeb) 2018: 24 (excl. de verkochte woningen en doorgeschoven woningen naar niet-daeb)	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: bijzondere doelgroepen		7
Tijdelijke woningen: 2021: Realiseren tijdelijke woningen op locatie Zeestroom voor spoedzoekers. Experiment spoedzoekers uitvoeren. 4 woningen toewijzen aan mensen die geen urgentie krijgen, maar wel op straat dreigen te komen staan. Tijdelijk huurcontract van 2 jaar, zodat woningen voor spoedzoekers beschikbaar blijven	2021: Niet gerealiseerd, bleek niet rendabel. Wel onderzoek naar alternatieven. Experiment is in 2021 van start gegaan. In 2021 zijn 2 van de 4 woningen beschikbaar gesteld. Evaluatie experiment na 2 jaar.	
Lokaal maatwerk: 2021: Lokaal maatwerk bij toewijzen DAEB voor maximaal 25% van de toewijzingen 2018-2020: Woningen tot kwaliteitskortingsgrens toewijzen aan huishoudens met inkomen op bijstandsniveau Lokaal maatwerk met voorrang voor mensen uit Noordwijkerhout voor maximaal 25% van de toewijzingen	2021: 26 woningen toegewezen onder lokaal maatwerk: woningen met huur tot kwaliteits-kortingsgrens die aangeboden worden aan kandidaten met uitkering of starters tot en met 28 jaar. De laatste groep betaalt 80% van de maximale huur. Toewijzen onder lokaal maatwerk is bestemd voor kandidaten die minimaal twee jaar ingeschreven staan in Noordwijkerhout of De Zilk. Met ingang van 2021 is dit voor de hele gemeente Noordwijk. Voor 2021 hadden we een lokale beleidsruimte van zeventien. Dit aantal hebben we overschreden met negen, dit wordt in mindering gebracht op toegestane aantal van 2022. 2020: 3 (4% van de toewijzingen) 2019: 2 toewijzingen onder lokaal maatwerk 2018: Gerealiseerd maar de slaagkansen voor deze groep zijn juist "te groot"	

Tabel 2 Betaalbare woningen in de gemeente

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER BETAALBARE WONINGEN		7,7
Afspraak: Woonlasten		8 Pluspunt voor hoge investeringen en verduurzaming nagenoeg hele bezit waardoor relatief lage energielasten
Energetische maatregelen: 2021: Investeren in energetische maatregelen bij onderhoud zodat woonlasten huurders omlaaggaan	2021: investering van € 620.000 in verduurzaming 2020: investering van € 880.000 in verduurzaming	
Afspraak: Verhuur en passend toewijzen		7
Passend toewijzen: 2018-2021: • Woningen onder aftoppingsgrenzen toewijzen aan huishoudens met inkomen onder huurtoeslaggrens • Woningen met huur boven aftoppingsgrenzen toewijzen aan huishoudens met inkomen boven huurtoeslaggrens en onder € 35.739	2021: 100% passend toegewezen 2020: 100% passend toegewezen 2019: 100% passend toegewezen 2018: 100% passend toegewezen	
Spreiding goedkope woningen: 2021-2018: door labeling goedkope woningen zoveel mogelijk verspreiden over het bezit	2021-2018: Gerealiseerd De indruk bestaat dat de vraag naar goedkope woningen minder groot is dan werd aangenomen.	
Scheefwonen bestrijden: 2021: naast IHA ook woningruil inzetten als middel 2018-2020: Inkomensafhankelijke huurverhoging bij goedkope scheefwoningers	2021: Geen inkomensafhankelijke huurverhoging en maatwerk toegepast bij woningruil 2018-2020: Inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast	
Woningen voor middeninkomens: 2018-2021: ca 10 woningen per jaar naar niet-DAEB	2021: 13 woningen naar niet-DAEB 2020: 13 woningen naar niet-DAEB 2019: 13 woningen naar niet-DAEB 2018: 10 woningen naar niet-DAEB 386 woningen zijn aangewezen als niet-DAEB bezit. Begin 2018 waren 60 van deze woningen ook verhuurd met een niet-DAEB contract. De overige woningen worden overgeheveld naar niet-DAEB als zij muteren. Het jaarlijks aantal hangt dus af van de mutatiegraad.	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Afspraak: huisvesten statushouders		8 Pluspunten voor het ruim realiseren van de afspraken en de extra inspanningen in 2019
2021: 29 2020: 15 Als hereniging een groot gezin betreft, wordt een passende grote woning aangeboden als status is verkregen. 2019: 12 Statushouders worden tijdig gehuisvest in een reguliere sociale huurwoning. Bij statushouders waar gezinshereniging van toepassing is wordt appartement met extra kamer toegewezen. Aantal statushouders is gerelateerd aan de omvang van de sociale verhuurders in de gemeente.	2021: 32 statushouders gehuisvest 2020: 17 statushouders gehuisvest 2019: 16 statushouders gehuisvest 2018: 15 statushouders gehuisvest 2019: gemeente heeft tgv fusie gekozen voor andere werkwijze bij de plaatsing van statushouders. Dit heeft gezorgd voor miscommunicatie tussen de verschillende partijen met als gevolg dat in het laatste kwartaal van 2019 duidelijk werd dat er nog een aantal woningen nodig waren om de taakstelling te halen. Door samenwerking is dit gelukt.	

Tabel 3 Duurzame woningen in de gemeente en kwaliteit

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER DUURZAME WONINGEN EN KWALITEIT		8,7
Afspraak: Energetische verbetering woningvoorraad		9 Pluspunten voor zeer gunstige score en gestage verbetering, hoge eisen aan nieuwbouw, grote dekking woningen met zonnepanelen, verduurzaming "moeilijke complexen" zoals TPK, verkoopwoningen naar C
Ontwikkeling energie-index: 2021: NTA 8800 2018-2020: - in 2020 gemiddelde energie-index < 1,41, - alle woningen die doorgeëxploiteerd worden EI ≤ 1,6, - bij mutatie standaard naar minimaal 1,4	2021: gemiddelde 173 kwh/m2 (NTA 8800) label B 2020: gemiddelde is 1,31 2019: gemiddelde is 1,36 2018: gemiddelde is 1,36	
2021: Nieuwbouw voldoet aan BENG-eisen zo mogelijk NOM 2020: Nieuwbouw voldoet aan BENG-eisen 2018-2019: bij nieuwbouw duurzame en onderhoudsarme materialen gebruiken. Nieuwbouw vanaf 2020 energieneutraal.	2021: BENG Gerealiseerd, nul-op-de-meter niet haalbaar. 2020: Gerealiseerd 2019: Gerealiseerd 2018: Gerealiseerd	
2021: Jaarlijks 75-100 woningen van PV-panelen voorzien 2018-2020: Bij dakrenovaties bewoners benaderen voor toepassen PV-panelen	2021: 60 woningen (TPK-flats) en 145 eengezinswoningen 2020: 75 woningen 2019: 101 woningen voorzien van zonnepanelen, alle MGW hebben zonnepanelen muw TPK-flats 2018: project zonnepanelen gestart voor EGW. Bij MGW liggen inmiddels bij 7 complexen zonnepanelen.	
Ambitie: verkoopwoningen zo nodig verduurzamen naar label C voor verkoop	Gerealiseerd	
2018-2021: Verduurzaming mag niet leiden tot huurprijs boven de aftoppingsgrens	2018-2021: Gerealiseerd	

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
Ambitie: woningen van hoge kwaliteit		9 Pluspunten voor zeer goede conditie, actief beleid van investeren en vernieuwen, lage onderhoudskosten
2018-2021: woningen met een conditiescore 1-2 bieden	Alle woningen voldoen aan de conditiescore 1-2, onderhoudskosten zijn bijzonder laag door regelmatig investeren in kwaliteit en sloop-nieuwbouw	
Afspraak: Samenwerking met de gemeente		8 Uitvoering in twee ipv een wijk
2021: Op basis van een wijkschouw scenario's uitwerken voor de energietransitie per wijk (Zeeburg als pilot)	2021: Er waren coronavertragingen, maar voor Zeeburg en Duin en Dal is dit gebeurd, werkzaamheden zijn ingepland voor februari 2022. Er zijn werkafspraken gemaakt voor de schouwen in 2022.	

Tabel 4 Wonen, zorg en welzijn

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER WONEN, ZORG EN WELZIEN		7
Afspraak: voldoende aanbod toegankelijke woningen		7
2018-2021: Bij nieuwbouw en renovatie van appartementen wordt het normenkader voor de toegankelijkheid van nieuwbouw toegepast. Na een inventarisatie van haar bezit maakt Sint Antonius van Padua hierover specifieke afspraken.	2021: Normenkader wordt toegepast, er is nog onduidelijkheid over financiële bijdragen gemeente. Ten behoeve van betaalbaarheid en haalbaarheid van een van de laatste nieuwbouwprojecten is dit onderwerp in 2021 bespreekbaar gemaakt bij de gemeente. 2018-2020: Gerealiseerd tenzij woningen specifiek voor een andere doelgroep bedoeld zijn (zorg of jongeren). De inventarisatie moet nog plaatsvinden.	
Samenwerking: 2021: gezamenlijke training met gemeenten en corporaties om samenwerking te optimaliseren	2021: Gebeurd, heeft inzicht opgeleverd in belang van samenwerking met zorgorganisaties	
Nieuwbouw tbv zorgbehoevenden: 2021: Bereidheid om in overleg met zorginstellingen woonvormen te ontwikkelen die aan zorgcliënten worden verhuurd	2021: De bereidheid is er. Verkennend onderzoek gedaan met Topaz naar mogelijkheden uitbreiding zorgwoningen Diverse seniorencomplexen in het bezit: Puikendam, Clemenshof en Akelei met gemeenschappelijke ruimten voor ontmoeting en dagbesteding en locatie voor zorgsteunpunt	
Woningen geschikt maken voor mantelzorg: 2021: Maatwerk om mantelzorg in huis mogelijk te maken	2021: Er is een casus onderzocht maar aanpassing van de woning bleek niet voldoende mogelijk.	
Afspraak: Woningen voor bijzondere doelgroepen		7
2021: Onderzoek naar mogelijkheden Woningen voor bijzondere doelgroepen en maatwerksituaties (Skaeve huse) realiseren	2021: Onderzoek heeft opgeleverd dat dit vooralsnog niet rendabel is (financieel onhaalbaar is)	
Diverse woonvormen voor bijzondere doelgroepen	Drie complexen voor cliënten van zorginstellingen Het Raamwerk en Philadelphia (totaal 30 wooneenheden) in bezit. 2019: Bieding gedaan op locatie Landgoed in den Houte tbv 50 woonheden voor de stichting Rivierduinen (GGZ). Locatie is aan een andere partij verkocht.	
Afspraak: Voorkomen huisuitzettingen		7
2021: Evaluatie convenant Voorkomen huisuitzettingen waar gemeente, corporaties en zorgverleners in samenwerken	Door wetswijziging gemeentelijke schuldhelpverlening zijn alle gemeenten per 1 januari 2021 verplicht om bij inwoners met gemelde achterstanden een hulpaanbod te doen. Hiervoor is er in samenwerking met de ISD een nieuw proces gestart 'Vroegsignalering'. Padua geeft één keer per maand een overzicht door met de huurachterstanden. In 2021 zijn er geen huisuitzettingen geweest.	

Tabel 5 Leefbaarheid

<i>Prestatieafspraken/doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/toelichting</i>
EINDCIJFER LEEFBAARHEID		7
Afspraak: Onderzoek naar gewenste aanpak		7
2021: Regierol pakken bij wijk- en complexschouwen met gemeente, bewoners, huurders, maatschappelijke partijen 2020: Behoeftte onderzoeken tbv participatieprogramma 2018: Gereserveerd bedrag van € 35.000 inzetten voor leefbaarheidsprojecten	2021: Door corona is er maar één schouw uitgevoerd ipv twee. Afspraken over welke wijken in 2022 geschouwd gaan worden zijn al gemaakt. 2020: Enquête vanuit HBNZ is gefaciliteerd, het programma is door corona niet uit de verf gekomen. 2019: Wijkscouwen starten in 2020 2018: Bedrag gereserveerd voor leefbaarheidsprojecten. O.a. wijkscouwen vanaf 2019	
Afspraak: Samenwerking		7
2021: Samenwerking tbv leefbaarheid verbeteren	2021: Contact met Stichting Welzijn Noordwijk en buurtbemiddeling gezocht	
Afspraak: Veiligheid		7
2021: Alle woningen hebben Politiekeurmerk Veilig Wonen	2021: Alle woningen voldoen aan de eisen van het keurmerk	

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de ‘maatschappij’ zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascopes is als onafhankelijke visitor vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Sint Antonius van Padua heeft Pentascopes de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 6.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie zijn het bestuur en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

Pentascopes is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Germa Reivers, voorzitter visitatiecommissie, Wilma van der Veen en Léon Polman, visitatoren.

4. Visitatie aanpak

Pentascopes hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een ‘social construction of reality’: de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met

elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Voorbereiden en verkennen

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Sint Antonius van Padua aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden benoemd in samenspraak met de bestuurder en projectleider.
- De belanghebbenden zijn bepaald en uitgenodigd.
- Sint Antonius van Padua heeft een position paper opgesteld en een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- De visitatiecommissie heeft een overzicht van de prestaties gemaakt op basis van de prestatieafspraken en de monitoring daarvan. Dit overzicht is door Sint Antonius van Padua aangevuld met ambities.

Verdiepen en verbreden

- Op basis van de position paper en het zelfbeeld zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder ad interim, de Raad van Commissarissen, de controller, de managers Vastgoed en Bedrijfsvoering, de senior medewerker financiën, de projectleider nieuwbouw en verduurzaming, de beleidsmedewerker en drie medewerkers van de afdeling wonen (zelfsturend team).
- De prestatievelden zijn onderzocht met behulp van de aangeleverde documenten en een organisatiedialoog waaraan alle managers en medewerkers hebben deelgenomen.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 4 belanghebbenden van Sint Antonius van Padua gevraagd naar hun oordeel over de corporatie: de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Noordwijk, 2 bestuursleden van Stichting Huurdersbelangen Noordwijkerhout en de Zilk (HBNZ). In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - Voldoende woningen voor diverse doelgroepen,
 - Betaalbare woningen in de gemeente,
 - Duurzame woningen en kwaliteit,
 - Wonen, zorg en welzijn,
 - Leefbaarheid
 - de tevredenheid over de relatie en communicatie, invloed op het beleid en de prestatieafspraken.
- In een dialoog met externe partners zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de externe gesprekken. Daarbij waren 3 ambtenaren van de gemeente, een wijkagent, 2 leden van de HBNZ, 1 collega-corporatie met 2 aanwezigen, 1 aannemer, 3 vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, 1 medewerker van Holland Rijnland Wonen aanwezig.
- Tijdens de rondrit hebben we samen met de opzichter nieuwbouwprojecten verschillende complexen in Noordwijkerhout en de Zilk gezien. Daarbij hebben we ook een aantal huurders gesproken.

Rapporteren en delen

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- Het bestuur en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Sint Antonius van Padua gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	De kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om ertoe te komen De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de prestatieafspraken indien relevant aangevuld met die van de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid. Daarnaast geven huurdersvertegenwoordiging(en) en gemeente(n) aan wat zij vinden van de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar 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.
<i>Governance</i>	Hierbij ligt het accent op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing, de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 6.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de indeling van de prestatieafspraken aangehouden en daar Dienstverlening als onderwerp aan toegevoegd. Deze prestatievelden zijn onderwerp van de beoordelingen van 'Presteren naar opgaven en ambities' en 'Presteren volgens belanghebbenden'.

Volgende woningen in de gemeente voor diverse doelgroepen	• omvang en differentiatie woningvoorraad • realiseren nieuwbouw • bijzondere doelgroepen
Betaalbare woningen in de gemeente	• woonlasten • verhuur en passend toewijzen • huisvesten statushouders
Duurzame woningen in de gemeente en kwaliteit	• energetische verbetering woningvoorraad • samenwerking met de gemeente
Wonen, zorg en welzijn	• voldoende aanbod toegankelijke woningen • woningen voor bijzondere doelgroepen • voorkomen huisuitzettingen

Leefbaarheid

- onderzoek naar gewenste aanpak
- samenwerking
- veiligheid

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Sint Antonius van Padua heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een dialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Sint Antonius van Padua naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de verschillende onderdelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

Alle oordelen worden gegeven op basis van een 10-puntschaal in de vorm van rapportcijfers. De beoordeling wordt altijd uitgedrukt in hele cijfers tenzij een cijfer een gemiddelde is van onderliggende, geëxpliciteerde hele cijfers. De indeling is als volgt.

Rapportcijfer	Toelichting
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

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.