



Visitatierapport
Van Alckmaer voor Wonen
2011 - 2014



Utrecht, 27 november 2015

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer ing. C. Hobo (voorzitter)
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC
De heer P. van Achteren LLB (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 280 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Visitaties waren tussen 2007 en halverwege 2015 verplicht voor leden van Aedes. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet op 1 juli 2015 zijn alle woningcorporaties verplicht zich iedere vier jaar te laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau.

In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbetersuggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Van Alckmaer voor Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Van Alckmaer voor Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

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

Wilma de Water
directeur

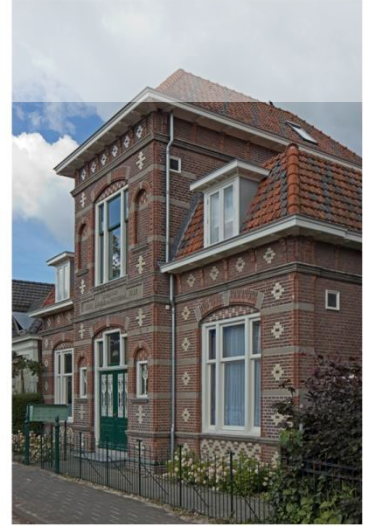
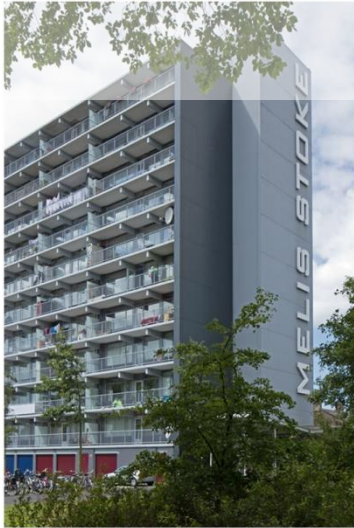
Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Van Alckmaer voor Wonen	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Van Alckmaer voor Wonen	23
1.1 Schets Van Alckmaer voor Wonen	23
1.2 Werkgebied Van Alckmaer voor Wonen	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	28
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	28
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Van Alckmaer voor Wonen	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	38
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	57
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	57
Bijlage 2 Curricula vitae	61
Bijlage 3 Bronnenlijst	69
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	71
Bijlage 5 Prestatietabel	73
Bijlage 6 Meetschaal	81
Bijlage 7 Checklist Governancecode	83
Bijlage 8 Position paper	97



Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Eerste visitatie voor Van Alckmaer voor Wonen

Het nu voorliggende rapport betreft het eerste visitatierapport voor Van Alckmaer voor Wonen. In 2014 werd de corporatie lid van de branchevereniging Aedes, waaruit de verplichting tot visitatie volgde. Voor de visitatieverplichting in 2014 werd dispensatie aangevraagd en verleend tot 1 januari 2016.

Resultaten visitatie 2015 (periode 2011-2014)

Een corporatie met specifiek bezit

In de position paper staan de missie en kernwaarden van Van Alckmaer voor Wonen beschreven. De missie is het verhuren, beheren en bouwen van passende woningen van goede kwaliteit in levensloopbestendige wijken in Alkmaar. Met circa 2.500 huurwoningen is Van Alckmaer voor Wonen één van de drie corporaties in de gemeente Alkmaar. Van Alckmaer voor Wonen is in de gemeente een kleinere corporatie met een onderscheidend karakter, wat ook staat beschreven in de position paper. Met ruim tweehonderd verhuureenheden in rijksmonumenten en gemeentelijke monumenten onderscheidt de corporatie zich van andere corporaties in de regio. De commissie herkent in de documenten en de visie van belanghebbenden op Van Alckmaer voor Wonen het in de position paper beschreven onderscheidende karakter van de corporatie.

Bestuurlijke beweging

De visitatieperiode beslaat een bestuurlijk lastige periode. Begin 2013 nam de corporatie afscheid van de toenmalige directeur-bestuurder. Na een periode waarin een lid van de raad van commissarissen een belangrijke bijdrage leverde ter ondersteuning van het bestuur, werd eind 2013 de huidige directeur-bestuurder aangesteld. Daarmee brak voor Van Alckmaer voor Wonen een nieuwe periode aan. Die periode kenmerkte zich door twee zaken. Bovenal probeerde de corporatie de (geplande) activiteiten zoveel mogelijk door te laten gaan. Tegelijkertijd werd de ontwikkeling van een nieuwe koers voor Van Alckmaer voor Wonen in gang gezet.

Constante prestaties door een sterke (werk)organisatie

In de bestuurlijk lastige periode zijn de medewerkers van Van Alckmaer voor Wonen zich adequaat blijven inspannen om de benodigde prestaties te realiseren. Daarmee tonen zij aan een sterke (werk)organisatie te vormen met constante waarden. In de position paper staan die kernwaarden omschreven als maatschappelijk betrokken, dichtbij de klant, partner in de wijk en financieel solide. De commissie stelt vast dat de kernwaarden zichtbaar zijn in prestaties afgemeten naar de opgaven in het werkgebied. Het accent in de prestaties lag op het revitaliseren van het bestaande bezit. Daarin laat Van Alckmaer voor Wonen zien oog te hebben voor kwaliteit. Belanghebbenden merken op dat de projecten van de corporatie veelal van hoge kwaliteit zijn, waarbij ook gelet wordt op de esthetische waarde voor de stad. Daarin toont de corporatie betrokkenheid bij de stad. Dit is ook zichtbaar in de activiteiten voor monumenten.

Een routekaart voor de nieuwe koers

In de visitatieperiode is een verschuiving zichtbaar, waarbij de kerntaken centraler zijn komen te staan. Het gaat nadrukkelijker om betaalbaarheid, beschikbaarheid, goede en energiezuinige kwaliteit. De uitwerking van deze thema's is in ontwikkeling en wordt vanuit de organisatie zelf (de medewerkers) vormgegeven. Dit gebeurt aan de hand van een routekaart die het proces van totstandkoming beeldend verklaart. De corporatie wijst in de position paper 2015 aan als het jaar van de transitie. Een jaar waarin alles wordt gewikt en gewogen en indien gewenst, vernieuwd. Niet alleen de doelstellingen van de corporatie worden in dit traject onder de loep genomen, ook kijkt Van Alckmaer naar de structuur van de organisatie.

Beter zichtbaar en groeiende betrokkenheid

Van Alckmaer voor Wonen is in de visitatieperiode beter zichtbaar geworden als partner in het maatschappelijk veld. Sinds eind 2013 zijn 'de luiken geopend', zoals de corporatie dat zelf in de position paper ook aangeeft. De verbinding groeide met bestaande partners, zoals collega-corporaties, en zijn veel nieuwe relaties ontstaan. De relatie met deze partners is groeiend vanuit een nauwere betrokkenheid van de corporatie bij de maatschappelijke opgaven in het werkgebied.

Intern toezicht verder op orde brengen

De spiegel die de raad de organisatie voorhoudt is voldoende scherp. In de afgelopen jaren boekte de raad goede vooruitgang en verbeterde zowel het zicht op de organisatie als de normen die zij vanuit haar brede toezichthoudende functie hanteert. Dit is onder meer zichtbaar in het toetsingskader dat zeker financieel een meer normatieve insteek kreeg. Verschillende onderdelen van het intern toezicht behoeven aanscherping. De naleving van de Governancecode is nog niet op orde en de samenstelling van de raad voldoet al enkele jaren niet aan de eigen statuten.

Sterke punten

- + constante prestaties
- + krachtige (werk)organisatie
- + oog voor kwaliteit
- + maatschappelijk betrokken
- + aandacht voor behoud monumentale panden voor de stad
- + ontwikkeling nieuwe koers en organisatie aan de hand van de routekaart
- + gegroeide samenwerking met collega-corporaties en andere belanghebbenden
- + versterkte verbinding met belanghebbenden (partner in de wijk)

Beleidsagenda voor de toekomst

De position paper beschrijft de stappen die Van Alckmaer voor Wonen in de afgelopen jaren heeft gezet. De ontwikkeling naar een klantgestuurde organisatie, met een duurzaam en onderscheidend woningbezit, is efficiënt en effectief werkend ingezet, stelt de commissie vast. Voor de verdere toekomst geeft de commissie Van Alckmaer voor Wonen de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Effectueer de gegroeide samenwerking met maatschappelijke partners in het werkgebied tot kwalitatieve en kwantitatieve prestaties;
- De financiële normen van het toetsingskader zijn in de afgelopen periode ingericht. Vervlecht in de komende periode de beoogde maatschappelijke effecten in het toetsingskader;

- Verbeter het afwegingskader en de transparantie over (toekomstige) investeringen. Houd daarbij tevens rekening met het veranderde taakveld voor corporaties door de herziene Woningwet;
- Vergroot de transparantie over de vermogensinzet voor het verwerven, behoud, de restauratie en verbouw van monumentaal bezit;
- Maak duidelijk op welke wijze de corporatie klantsturing gaat invullen;
- Breng het intern toezicht in lijn met de daarvoor geldende (governance)principes.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
7,1									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,3	7,0	7,0		7,1	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
7,1									
Prestaties	7,1	7,5	7,8	7,0	7,0		7,3	50%	
Relatie en communicatie							7,3	25%	
Invloed op beleid							6,6	25%	
Presteren naar Vermogen									
6,4									
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
5,9									
Besturing	Plan					6,5	6,5	33%	
	Check					6,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,3	5,1	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					4,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,0	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Samenvatting

Visitatie Van Alckmaer voor Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september 2015 en november 2015.

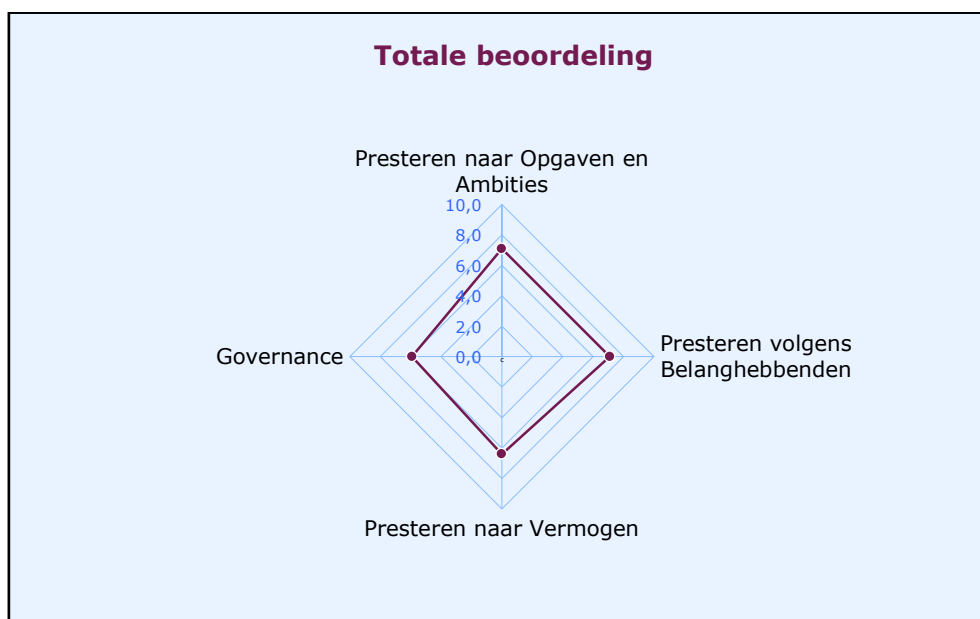
Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Korte schets Van Alckmaer voor Wonen

De oorsprong van Van Alckmaer voor Wonen voert ons terug naar 1894. In dat jaar wordt de eerste Alkmaarse woningbouwvereniging opgericht: de Coöperatieve Alkmaarsche Bouwvereniging 'Kennemerland'. In 1907 wordt deze vereniging opgeheven en richt de voorzitter een nieuwe vereniging op: de 'Vereniging voor Volkshuisvesting Alkmaar', het huidige Van Alckmaer voor Wonen. De vereniging gaat in 1997 over in een stichting. De huidige Woningstichting Van Alckmaer voor Wonen beheert anno 2014 circa 2.500 huurwoningen en werkt hoofdzakelijk in de gemeente Alkmaar. Daarnaast heeft de corporatie enkele zorgeenheden in Schagen.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurderbelangenvereniging (HBVA), de gemeente Alkmaar, collega-corporaties en zorgpartijen. Bij Van Alckmaer voor Wonen werken 27 medewerkers die in totaal 24,8 fte vertegenwoordigen (jaarverslag 2014). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit (minimaal) vier leden, van wie anno 2014 één lid op voordracht van de huurders in de Raad van Commissarissen zitting heeft.

Beoordelingen Van Alckmaer voor Wonen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	7,1
Presteren naar Vermogen	6,4
Governance	5,9

De commissie komt tot de conclusie dat Van Alckmaer voor Wonen (net) voldoende tot ruim voldoende presteert. Hieronder volgt per perspectief een korte samenvatting en beargumentering van de beoordelingen. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar deel 2 van dit rapport.

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,1

De commissie waardeert de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen op het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' gemiddeld met een 7,1.

De volkshuisvestelijke opgaven zijn niet concreet uitgewerkt naar (kwalitatieve en kwantitatieve) prestatieafspraken waaraan de prestaties van de corporatie adequaat afgemeten kunnen worden. De procesafspraken en verschillende onderzoeken over de woningmarkt in Alkmaar en de ontwikkeling daarvan, geven wel een beeld en vormt daarmee het denkkader voor de commissie. Vanuit dat perspectief beoordeelt de commissie bijna alle prestatievelden binnen Presteren naar Opgaven met een 7,0. Op het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' komt de commissie tot een hoger oordeel, een 7,3. De corporatie doet op de prestatievelden wat van haar verwacht mag worden. Het presteren naar ambities wordt met een 7,0 beoordeeld. In de activiteiten is een verschuiving zichtbaar naar de kerntaken voor woningcorporaties. Van Alckmaer sluit hiermee aan bij taakomschrijving zoals deze vanuit het Rijk wordt aangescherpt.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,1

De belanghebbenden beoordelen Van Alckmaer voor Wonen gemiddeld met een 7,1.

Belanghebbenden zien de zichtbaarheid van Van Alckmaer voor Wonen groeien en daarmee groeit ook de betrokkenheid op verschillende thema's. De beoordelingen van de belanghebbenden op de prestatievelden liggen allen gemiddeld tussen een 6,6 en een 7,8. Die laatste beoordeling laat zien dat het accent van de corporatie op het revitaliseren van de bestaande voorraad ook door belanghebbenden wordt opgemerkt. De 6,6 is voor het onderdeel 'tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie'. Hierin brengen de belanghebbenden het meest tot uitdrukking dat Van Alckmaer voor Wonen in de visitatieperiode zich toenemend openstelt. In het begin van de visitatieperiode werd de corporatie meer als gesloten ervaren; daar is de corporatie met de huidige directeur-bestuurder een andere weg ingeslagen. Dat wordt gewaardeerd.

Gevraagd naar verbeteringsuggesties voor Van Alckmaer voor Wonen, komen de belanghebbenden tot enkele verbeterthema's (zie paragraaf 3.3):

- Zichtbaarheid en betrokkenheid
- Balans in de wijk
- Focus bepalen
- Transparant over monumenten

Presteren naar Vermogen

6,4

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen gemiddeld met een 6,4 omdat de corporatie op alle onderdelen aan het ijkpunt van de visitatie voldoet.

De onderdelen 'financiële continuïteit' en 'doelmatigheid' worden met een voldoende beoordeeld. De commissie constateert dat de financiële positie van Van Alckmaer voor Wonen voldoet. Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders is de afgelopen jaren structureel voldaan. Vanaf 2013 is het zicht van de corporatie op de financiële parameters desalniettemin verscherpt. Dit verscherpte inzicht biedt een verdiepend beeld op de (financiële) mogelijkheden richting de toekomst. Daarnaast is de verantwoording (en motivering) van de vermogensinzet verbeterd door het hanteren van interne normen als IRR en WACC. De commissie beoordeelt dit met een pluspunt en beoordeelt het onderdeel 'vermogensinzet' als ruim voldoende.

Governance

5,9

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 5,9.

Binnen dit hoofdstuk worden de onderdelen 'besturing' en 'externe legitimering en verantwoording' met respectievelijk een 6,5 en een 6,0 als voldoende beoordeeld. Het onderdeel 'intern toezicht' wordt met een 5,1 beoordeeld.

Aan de besturingskant ziet de commissie dat er een adequate visie is en dat deze vertaald is naar doelstellingen. De visie wordt regelmatig geactualiseerd, maar de mate waarin concreet doelen worden opgesteld kan in de toekomst nog verbeterd worden. Verder constateert de commissie dat de 'check' voldoende op orde is en wordt voor het onderdeel 'act' een ruim voldoende beoordeling gegeven. De externe legitimatie en openbare verantwoording zijn verder op orde. Binnen het onderdeel 'intern toezicht' zijn enkele belangrijke aandachtspunten die op orde moeten worden gebracht om voor een voldoende oordeel in aanmerking te komen. Dit geldt voor zowel de samenstelling van de raad van commissarissen als de naleving van de Governancecode.

D Reactie Van Alckmaer voor Wonen



Bestuurlijke reactie op visitatierapport

Van Alckmaer voor Wonen is in oktober en november 2015 voor de eerste maal gevisiteerd. De visitatieperiode betrof de jaren 2011 tot en met 2014.

Nadat ik in december 2013 als directeur-bestuurder in dienst ben getreden bij Van Alckmaer, zijn we in 2014 gestart met het realiseren van een lean organisatie. In de lean organisatie staan proces-, klant- en resultaatgericht werken centraal.

Wij hebben de visitatie als een uitdaging aangenomen en hebben als organisatie ons beste beentje voorgezet. Wij waren erg benieuwd of de koersverandering die is ingezet in 2014, zijn vruchten al afwerpt.

Medio 2016 gaat ons nieuwe ondernemingsplan in. In het visitatierapport zijn aanbevelingen van de belanghebbenden en verbeter suggesties van de visitatiecommissie opgenomen. Zij vormen een belangrijke bijdrage voor het ontwikkelen en vaststellen van ons nieuwe ondernemingsplan.

De transitie van Van Alckmaer is ook voor de belanghebbenden niet onopgemerkt gebleven. In verschillende gesprekken met de visitatiecommissie is de waardering voor de groeiende zichtbaarheid, betrokkenheid en openstelling van de organisatie uitgesproken. Deze waardering is voor ons heel belangrijk. Deze laat namelijk zien dat we de juiste weg zijn ingeslagen. In de toekomst willen we de samenwerking met onze huurders, zorg- en welzijnsinstellingen, gemeente en collega-corporaties intensiveren. Zo kunnen wij in co-creatie de maatschappelijke betrokkenheid van een ieder omzetten in gezamenlijke afspraken.

De aandacht voor het behoud van monumentale panden voor de stad Alkmaar en de zichtbaar hoge kwaliteit van de projecten, worden gezien als sterke punten van onze organisatie. De betaalbaarheid, beschikbaarheid, hoge kwaliteit en aandacht voor duurzaamheid krijgen bij ons ook in de toekomst prioriteit. De financiële positie van de organisatie is solide. Van Alckmaer streeft naar een open en toegankelijke organisatie. Wij gaan gehoor geven aan de verbeter suggestie om transparanter te zijn over de vermogensinzet voor het monumentaal bezit.

De RvC heeft zich altijd ingezet om de governance code zorgvuldig na te leven en zal dat ook in de toekomst blijven doen. Tijdens de visitatieperiode is hier m.b.t. de zittingstermijn van afgeweken om de continuïteit te waarborgen. Hetzelfde geldt voor de samenstelling van de RvC. De bedoeling is dat de RvC binnen afzienbare tijd weer volledig op sterkte zal zijn met 5 commissarissen waarvan 2 op voordracht van de huurders.

Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om een ieder te bedanken die heeft bijgedragen aan de resultaten en hun ervaringen over het functioneren van Van Alckmaer hebben willen delen. Wij zijn trots op de geleverde prestaties die laten zien dat we op koers zitten en hoe we als kleine organisatie de resultaten voor onze huurders in de toekomst nog verder kunnen verbeteren. Daar werken wij hard aan, iedere dag, en dat zullen we met volle inzet blijven doen!

Alkmaar, 16 november 2015

A.C.A. Köster
Directeur-bestuurder



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief

van **ALCKMAER** 
voor wonen



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Van Alckmaer voor Wonen

In maart 2015 heeft Van Alckmaer voor Wonen te Alkmaar opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats in september en oktober 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 24 september 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer ing. C. Hobo (voorzitter), mevrouw C.M.F. Bomhof MOC en de heer P. van Achteren LLB (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wil Van Alckmaer voor Wonen het oordeel en de verbeterpunten uit het visitatietraject gebruiken bij het schrijven van het ondernemingsplan voor 2016 en verder.

Op basis van alle door Van Alckmaer voor Wonen verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Van Alckmaer voor Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2011 - 2014. Voor Van Alckmaer voor Wonen is dit de eerste visitatie. In 2014 werd de corporatie lid van de branchevereniging Aedes, waaruit de verplichting tot visitatie volgde. Voor de visitatieverplichting in 2014 werd dispensatie aangevraagd en verleend tot 1 januari 2016.

1.1 Schets Van Alckmaer voor Wonen

De oorsprong van Van Alckmaer voor Wonen voert terug naar 1894. In dat jaar wordt de eerste Alkmaarse woningbouwvereniging opgericht: de Coöperatieve Alkmaarsche Bouwvereniging 'Kennemerland'. In 1907 wordt deze vereniging opgeheven en richt de voorzitter een nieuwe vereniging op: de 'Vereniging voor Volkshuisvesting Alkmaar', het huidige Van Alckmaer voor Wonen. De vereniging gaat in 1997 over in een stichting. De huidige Woningstichting Van Alckmaer voor Wonen beheert anno 2014 circa 2.500 huurwoningen en werkt hoofdzakelijk in de gemeente Alkmaar. Daarnaast heeft de corporatie enkele zorgeenheden in Schagen.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de Huurderbelangenvereniging (HBVA), de gemeente Alkmaar, collega-corporaties en zorgpartijen. Bij Van Alckmaer voor Wonen werken 27 medewerkers die in totaal 24,8 fte vertegenwoordigen (jaarverslag 2014). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat gedurende de visitatieperiode uit (minimaal) vier leden, van wie anno 2014 één lid op voordracht van de huurders in de Raad van Commissarissen zitting heeft.

1.2 Werkgebied Van Alckmaer voor Wonen¹

Van Alckmaer voor Wonen is hoofdzakelijk werkzaam in de gemeente Alkmaar (Noord-Holland). De regio Alkmaar kent acht gemeenten: Bergen, Castricum, Graft-De Rijk, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Schermer. De regio telt anno 2013 ruim 272.000 inwoners verdeeld over 119.000 huishoudens. De gemeente Alkmaar is met ruim 107.000 (anno 2014) inwoners de grootste centrumgemeente en functioneert samen met Heerhugowaard als de drager van dit centraal stedelijke gebied. De overige gemeenten kunnen worden aangeduid als sub urbane gemeenten en op iets grotere afstand kleine kernen in landelijk gebied.

De woningvoorraad in de gemeente Alkmaar bestaat voor ruim 60 procent uit koopwoningen en bijna 40 procent huurwoningen. Het grootste deel van de woningen in de gemeente is eengezinswoning (63 procent).

Het Centraal Fonds merkt Van Alckmaer voor Wonen aan als een corporatie met marktgevoelig bezit.

¹ Passage hoofdzakelijk afgeleid van Regionale Woonvisie Regio Alkmaar 2013-2020.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Van Alckmaer voor Wonen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Prestatieafspraken

In 2010 vernieuwden de gemeente Alkmaar en de zes aldaar actieve corporaties het Convenant Wonen 2003-2008. Het convenant werd vervangen door prestatieafspraken. De prestatieafspraken gaan uit van dezelfde speerpunten als de Provinciale Woonvisie, namelijk: (1) vraag en aanbod, (2) leefbaarheid en (3) duurzaamheid.

Op het gebied van *vraag en aanbod* zijn drie afspraken vastgelegd, die op basis van nader te verrichten onderzoek concreet ingevuld worden:

1. Gemeente en corporatie verplichten zich, gezamenlijk met andere partijen, tot het ontwikkelen van een realistisch woningbouwprogramma voor de korte en de langere termijn mede op basis van de reeds in gang gezette projecten 'faseren en doseren' respectievelijk 'plannen en programmeren'. De gemeente zal hierbij actief de regierol vervullen.
2. Gemeente en corporatie zullen, gezamenlijk met andere partijen, opdracht verlenen voor het (periodiek) uitvoeren van een onderzoek naar de bevolkings- en inkomensontwikkeling in de regio Alkmaar om de huidige en de toekomstige woningvraag in beeld te krijgen. Aan de hand van dit onderzoek kunnen een concreet en realistisch woningbouwprogramma en verkoopbeleid worden vastgesteld. Partijen verplichten zich tot het realiseren van een zowel kwantitatief als kwalitatief passend woningaanbod.
3. In elk nieuwbouwproject moet een minimaal percentage in categorie 1² worden gerealiseerd waarvan een bepaald deel uit huurwoningen moet bestaan. De hoogtes van dat percentage en aandeel worden nog nader vastgesteld op grond van het hiervoor genoemde onderzoek. Zij kunnen naar wijk worden gedifferentieerd afhankelijk van de voor die wijk geldende behoefte/voorkeur. Tevens wordt vastgesteld wat de consequenties zijn als percentage en/of aandeel niet worden gerealiseerd. Beide moeten periodiek worden geëvalueerd en eventueel worden bijgesteld. Gemeente en corporaties spreken af dat voor corporaties een gemiddelde van deze waarden volstaat over meerdere projecten en/of jaren.

² In de regio Alkmaar werkt men met vier prijscategorieën. De corporaties hebben aangegeven dit te willen aanpassen. Categorie 1 en 2 zouden dan samengevoegd worden naar een categorie 'sociaal' of 'betaalbaar'.

Het speerpunt *leefbaarheid* kent een uitwerking naar vier afspraken:

1. Gemeente en corporaties bevestigen hun gezamenlijke verantwoordelijkheid bij de verbetering van de leefbaarheid in de Alkmaarse wijken. Beide partijen onderschrijven de nieuwe programmatische aanpak Nieuw Alkmaars Peil (NAP), als overkoepelende ambitie, waarbinnen bestaande en nieuwe deelprojecten een plaats kunnen krijgen. Ook onderschrijven partijen het belang van bewonersinitiatieven en participatie van bewoners(organisaties) aan het NAP.
2. Gemeente en corporaties borgen de huidige successen van het buurtgericht samenwerken en de wijkaanpak Overdie in het NAP. Bestaande samenwerkingsstructuren en afspraken, inclusief afspraken over inzet van mensen en financiering van projecten, worden daartoe per onderdeel op inhoud en waarde bezien.
3. Gemeente en corporaties zetten zich in voor een sterke positie van de nieuwe stedelijke stuurgroep NAP onder regie van de gemeente. De agenda van de toekomstige stuurgroep NAP concentreert zich op vijf onderwerpen:
 - de algemene voortgang van het NAP in de Alkmaarse wijken;
 - borgen buurtgericht samenwerken/wijkaanpak model Overdie (integrale benadering van fysiek en sociaal/economisch) in de NAP-aanpak (uitvoering en evaluatie werkplannen 'schoon, heel, veilig en sociaal', uitvoering regeling bewonersinitiatieven, kwaliteit woningen en woonomgeving/beheer, preventie overlast en vergroten participatie jeugd in eigen buurt (methode Beke), uitvoering specifieke leefbaarheidsprojecten in kwetsbare buurten en vernieuwende pilots (zoals samenleven in de buurt; wijk- en buurtgerichte zorg);
 - gezamenlijk maken van afspraken over de aanpak van gebieds-, wijk- en structuurvisies;
 - afstemmen aanpak herstructurerings- c.q. renovatieopgaven;
 - afstemmen communicatie rondom opgaven als herstructurering, renovatie, etc. (de inhoud komt ter sprake in de wijkteams).
4. Gemeente, corporaties en andere betrokken organisaties zetten in op de aanpak van het NAP in minimaal twee gebieden in 2011, waarbij gezamenlijk per gebied een aantal thema's wordt geselecteerd en een gezamenlijk programma voor de middellange termijn wordt opgesteld. Voor het monitoren van de doelstellingen en resultaten leggen partijen een gezamenlijke meetsystematiek vast.

Voor het thema *duurzaamheid* telt het document twee afspraken:

1. Gemeente en corporaties spreken gezamenlijk de ambitie uit om te werken aan een duurzaam Alkmaar. Gemeente en corporaties zetten zich in voor het uitdragen van een gezamenlijke boodschap naar de samenleving op het gebied van duurzaamheid.
2. Gemeente en corporaties zetten zich (gezamenlijk met andere partijen) in voor het ontwikkelen van een Alkmaarse klimaatagenda met gezamenlijke ambities op het gebied van energiebesparing, energieneutraal bouwen en het opwekken van duurzame energie. Partijen spreken af om een gezamenlijk traject in te gaan om de vastgestelde ambities uit te voeren. Paviljoen 2030 is één van de initiatieven om deze ambities te realiseren.

De commissie constateert dat met bovenstaande afspraken voornamelijk proces- en samenwerkingsaspecten behandeld worden. Het ontbreekt in het document aan concrete afspraken (kwantitatief en kwalitatief). Deze zullen, zoals aangegeven, moeten volgen vanuit aanvullend onderzoek.

In de periode na het afsluiten van de prestatieafspraken zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd naar de ontwikkelingen van de Alkmaarse woningmarkt. Deze onderzoeken geven een beeld van die ontwikkeling en de benodigde activiteiten. Zo ziet de commissie in het onderzoek 'Een gedegen basis voor prestatieafspraken' bijvoorbeeld dat in de regio Alkmaar het aantal inwoners doorgroeit van 272.000 in 2011 naar 290.000 in 2040. De groei concentreert zich in het stedelijk gebied in en rond Alkmaar (Alkmaar, Heerhugowaard, Langedijk). In de gemeente Alkmaar neemt het aantal huishoudens toe van 44.335 in 2011 tot circa 47.370 in 2020. Deze groei zet door tot bijna 51.000 huishoudens in 2040.

Een belangrijke reden voor de toename van het aantal huishoudens is de toename van het aandeel eenpersoonshuishoudens (gezinsverduunning). Dit is één van de belangrijkste invloeden op de gewenste ontwikkeling van de woningmarkt. Een andere belangrijke invloed betreft de vergrijzing. Deze zet de komende jaren fors door. Met name het aantal oudere eenpersoonshuishoudens neemt toe tot 2040. Voor de woningmarkt betekent dit dat ingespeeld zal moeten worden op de behoefte van deze doelgroep.

De uitkomsten van dergelijke onderzoeken zijn echter niet vertaald naar concrete prestatieafspraken tussen gemeente en woningcorporaties. Daarmee ontbreekt dit als meetlat waarlangs de commissie de gerealiseerde prestaties kan beoordelen. Dit geldt ook voor de ambities van Van Alckmaer voor Wonen die eveneens te beperkt concreet zijn om als (vervangende) meetlat te dienen. De commissie neemt de resultaten van deze onderzoeken mee als denkkader voor het beoordelen van de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen. Ter volledigheid merkt de commissie op dat de corporaties en de gemeente Alkmaar ten tijde van het visitatietraject bezig zijn met het gezamenlijk opstellen van nieuwe prestatieafspraken.

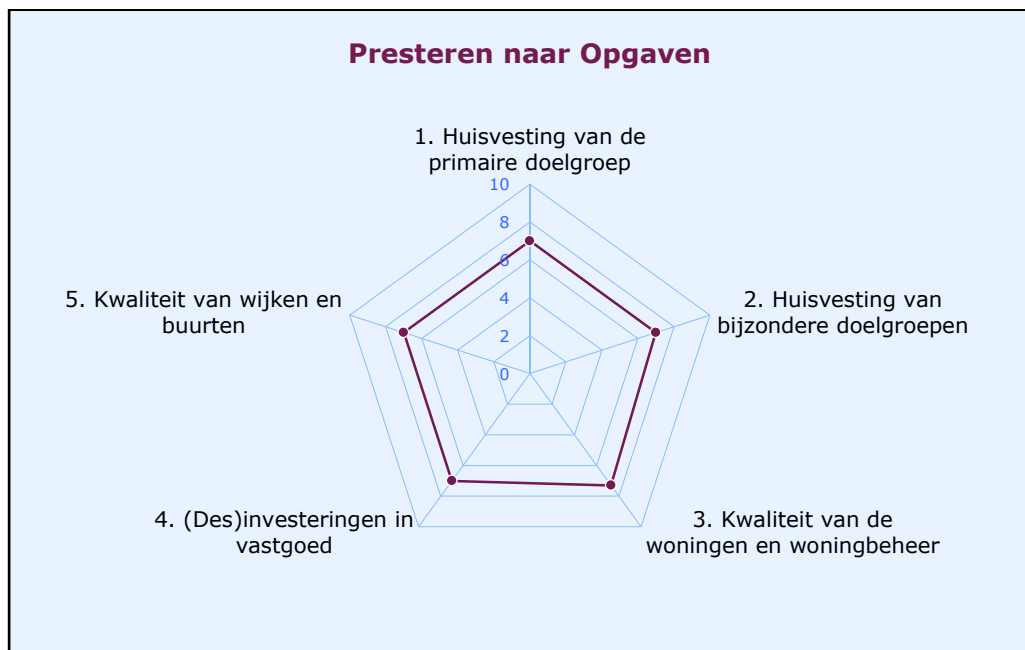
Landelijk Energieconvenant

De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.

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

De prestaties, zoals door Van Alckmaer voor Wonen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,1	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,3		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,1. De commissie constateert dat er geen concrete prestatieafspraken voorliggen waaraan de prestaties van de corporatie adequaat afgemeten kunnen worden. Dat geldt eveneens voor de ambities van Van Alckmaer voor Wonen die daarmee ook niet als adequate meetlat gebruikt kunnen worden. De procesafspraken uit de prestatieafspraken en verschillende onderzoeken over de woningmarkt in Alkmaar en de ontwikkeling daarvan geven wel een beeld (en daarmee denkkader voor de commissie) van de benodigde inspanningen in het werkgebied. Gelet op de prestaties is de commissie van oordeel dat de corporatie in lijn met dit beeld presteert. Er is oog voor het in stand houden van een voldoende omvangrijke voorraad aan betaalbare woningen, de kwaliteit van de woningen is op orde, er zijn activiteiten om de energieprestaties te verhogen en er is gewerkt aan het realiseren van meer woningen voor ouderen en andere specifieke doelgroepen. De constatering dat de corporatie in lijn werkt met de opgaven in het werkgebied, komt tot uitdrukking in het oordeel ruim voldoende (een 7,1).

Huisvesting van de primaire doelgroep

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van 'huisvesting van de primaire doelgroep'. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. De prestatieafspraken voorzien niet in een kwantitatieve of kwalitatieve opgave op dit terrein. Wel ziet de commissie dat de corporatie adequaat aandacht heeft voor de primaire doelgroep en de thema's beschikbaarheid en betaalbaarheid.

De woningvoorraad van Van Alckmaer voor Wonen bestaat gedurende de visitatieperiode voor het overgrote deel uit woningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens. Zo'n 95 procent van de woningen valt binnen deze grens. Het aantal woningen in de segmenten goedkoop en betaalbaar (samen) neemt gedurende de vier jaren af van ruim 88 procent in 2011 tot 80 procent in 2014. Het aantal woningen met een huurprijs tot aan de huurtoeslaggrens is stabiel op 95 procent. De commissie constateert dat de corporatie zich hiermee voldoende positioneert voor de primaire doelgroep.

De commissie ziet voorts dat de corporatie ruimschoots de EU-toewijzingsnorm (90-procent) haalt. In 2014 wees Van Alckmaer voor Wonen 99 procent van haar aanbod toe aan huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tot 34.679,- euro. In 2013 betrof dit bijna 100 procent en in 2012 en 2011 respectievelijk 90 en 91 procent.

Op het gebied van de betaalbaarheid ziet de commissie dat Van Alckmaer voor Wonen de aanpak van huurachterstanden vanaf 2013 heeft geïntensiveerd. Vanaf dat jaar werd telefonisch contact gezocht met de betreffende huurders. In 2014 werd daar onder meer een huisbezoek aan toegevoegd. De intensivering heeft geleid tot een afname van de huurachterstanden. In 2014 bedroeg de totale huurachterstand (actief en niet-actief) als percentage van de totale huursom 1,4 procent, in 2013 was dit nog 1,69 procent. In 2014 voerde Van Alckmaer voor Wonen zeven ontruiming uit, twee minder dan het jaar daarvoor.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van de 'huisvesting van bijzondere doelgroepen'. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Op dit terrein is niet voorzien in concrete prestatieafspraken tussen de gemeente en de corporatie. Wel is zichtbaar in verschillende onderzoeken dat de vergrijzing toeneemt en dat daarmee de woningvoorraad ingesteld moet worden op de behoefte van mensen die leven met een beperking.

Het woningbezit van Van Alckmaer voor Wonen kent gedurende de visitatieperiode een stabiel aantal nultreden woningen en ouderen- en gehandicaptenwoningen. Gedurende de visitatieperiode loopt er een ontwikkelproject waarbij een uitbreiding voor handen is van het aantal woningen dat geschikt is voor zorgverlening. Hiertoe werkt de corporatie samen met zorgcentrum de Nieuwpoort/Stichting NiKo. Voor Van Alckmaer voor Wonen bestaat het project uit de renovatie van 37 en de sloop van 29 aanleunwoningen. Aansluitend wordt de nieuwbouw van (naar verwachting) 67 drempelloze woningen voor ouderen gerealiseerd. De start van de werkzaamheden staat gepland voor 2016. Het aantal toegankelijke woningen van de corporatie zal met dit project met 38 toenemen.

De commissie ziet dat de corporatie ook aandacht heeft voor andere bijzondere doelgroepen. Er wordt samengewerkt met 's Heerenloo Noord-Nederland bij het huisvesten van moeilijk opvoedbare jongeren en voor cliënten met een geestelijke en/of lichamelijke beperking. In 2011 is het Rijksmonument Karenhuis in gebruik genomen door cliënten van 's Heerenloo. Het betreft groepswoningen voor 12 mensen met een verstandelijke beperking, aangevuld met dagbesteding en een logeerunit voor familie van de bewoners. Tevens participeert Van Alckmaer voor Wonen in het Transferpunt. Zorginstanties kunnen mensen die urgent een woning nodig hebben plaatsen in het woningbezit van één van de aangesloten corporaties. In de visitatieperiode stelde Van Alckmaer voor Wonen hiertoe 20 woningen beschikbaar.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van 'kwaliteit van de woningen en woningbeheer'. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,3. De commissie weegt hier de deelonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid.

Woningkwaliteit (deelcijfer: 8,0)

Op het thema 'de kwaliteit van de woningen' is in de visitatieperiode veel inzet gepleegd. In 2014 is het strategisch voorraadbeleid vervangen door het portefeuillemanagement, waarbij een portefeuillestrategie en wijkvisies zijn opgesteld. Het uitwerken van de complexstrategieën en de reguliere bedrijfsprocessen voor verhuur en beheer is een stap die in 2015 gezet gaat worden. De commissie ziet dat de corporatie bij onderhoudsactiviteiten veel oog heeft voor het leveren van kwaliteit en hoort dit ook van belanghebbenden terug in de visitatiegesprekken. De commissie heeft waardering voor het serviceabonnement dat de corporatie aan haar huurder aanbiedt en ziet dat hier ook adequaat gebruik van wordt gemaakt. Ook merkt de commissie op dat de corporatie de afgelopen jaren, passend bij haar profiel, zich sterk heeft ingezet voor monumentale gebouwen in de stad. Zo zijn er onder meer vier appartementen gerealiseerd in het gerestaureerde Hofje Laurens van Oosthoorn en zijn er 24 (zorg)eenheden gerealiseerd in het gerestaureerde Karenhuis.

Kwaliteit dienstverlening (deelcijfer: 8,0)

Kijkend naar de kwaliteit van dienstverlening dan ziet de commissie dat dit een sterk punt is van de corporatie. Een onderzoek uit 2011 laat zien dat huurders positief zijn over de woning (score 7,3), de dienstverlening (7,6) en de woonomgeving (7,4). Het aantal formele klachten is zeer beperkt, hetgeen een positief signaal is.

Energie en duurzaamheid (deelcijfer: 6,0)

De prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid zijn voldoende, aldus de commissie. In de prestatieafspraken is *duurzaamheid* een van de hoofdonderwerpen, zonder dat dit geconcretiseerd wordt naar concreet verwachte prestaties van de individuele corporaties. Wel ligt er vanuit het landelijke energieconvenant een concrete opgave (zie paragraaf 2.1). Het inzicht in de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid is in de loop der jaren gegroeid. In het laatste jaar van de visitatieperiode laten de activiteiten goed zien dat gewerkt wordt aan het verbeteren van de energetische prestaties. In dat jaar gingen 70 woningen met een label E of F over naar label A (16 woningen) en B (54 woningen). Eind 2014 heeft bijna 40 procent van de woningvoorraad een groen energielabel (A, B of C).

Een gemiddeld label C is in 2015 haalbaar, zo geven de teamleiders van de corporatie aan in gesprek met de commissie. De commissie spreekt hier tot slot haar waardering uit door de inzet van een 'huizendokter'. Hiermee stimuleert de corporatie het bewustzijn onder huurders om het bezit te verduurzamen en daar waar nodig ook zelf een bijdrage aan te leveren.

(Des)investeren in vastgoed

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van '(des)investeren in vastgoed'. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Ook bij dit onderdeel ontbreekt het aan kwalitatieve en kwantitatieve prestatieafspraken, waaraan de commissie de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen kan meten. Desalniettemin ziet de commissie relevante prestaties van de corporatie op dit terrein.

De commissie constateert dat het accent heeft gelegen op het revitaliseren van het woningbezit. De lijst met renovatie/groot onderhoudsprojecten is dan ook van ruim voldoende omvang voor een corporatie van deze grootte. De renovatieactiviteiten hebben bijvoorbeeld plaatsgevonden in projecten aan de Uitenboschstraat, Kooimeer en de Melis Stokelaan. Daarbij ziet de commissie dat de corporatie tevens renovaties uitvoert om bezit geschikt te maken voor bewoning: zoals het Karenhuis (zie ook Bijzondere doelgroepen) en de transformatie van enkele bedrijfsruimten aan de Wageweg/Wortelsteeg tot woningen.

De nieuwbouwactiviteiten van de corporatie zijn beperkt. In de visitatieperiode zijn aan de Bergerweg 19 stadswoningen (sociale huur) opgeleverd. Daarnaast heeft toevoeging aan het bezit plaatsgevonden door het geschikt maken van vastgoed voor bewoning. De eerder genoemde bedrijfsruimten aan de Wageweg/Wortelsteeg zijn hier een voorbeeld van, maar de corporatie heeft in 2011 ook een monumentale villa aan de Kennemerstraatweg gerestaureerd en tot vier appartementen omgebouwd. Kijkend naar het woningbezit ziet de commissie dat de voorraad licht is gegroeid. De corporatie werkt hiermee in lijn met de opgaven.

Kwaliteit van wijken en buurten

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan de opgaven op het gebied van 'kwaliteit wijken en buurten'. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De activiteiten van Van Alckmaer voor Wonen liggen in lijn met het beleid dat zich richt op 'schoon, heel en veilig'. Ter bevordering van de leefbaarheid zet de corporatie verschillende instrumenten in. De corporatie heeft een complexbeheerder (tot 2013 waren dit er twee), medewerkers van de corporatie worden geschoold voor buurtbemiddeling, de corporatie neemt deel aan het SLIMM-overleg en er zijn verschillende projecten die aansluiten bij het 'buurtgericht werken' dat de corporatie voorstaat. Daarnaast levert de corporatie een bijdrage aan verschillende activiteiten die een verbindende functie hebben in de wijken. De commissie vindt dat Van Alckmaer voor Wonen hiermee een (ruim) voldoende bijdrage levert aan de leefbaarheid.

Naast dergelijke buurtgerichte activiteiten heeft de corporatie bijgedragen aan de herstructurering van de wijk Overdie (één van de kracht- en/of prachtwijken). In 2014 werd geconstateerd dat de situatie in de wijk is verbeterd. Op onderdelen is nog vooruitgang nodig, hiervoor zijn afspraken gemaakt voor de periode 2015-2017.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In de visitatieperiode heeft Van Alckmaer voor Wonen meermaals haar ambities geherformuleerd om blijvend aansluiting te zoeken bij haar mogelijkheden en bij belanghebbenden. In 2010 werd het ondernemingsplan 'Historisch Toekomstperspectief 2010-2015' van kracht. In het document worden de beoogde resultaten voor 2015 beschreven. Met het 'Historisch toekomstperspectief' richt Van Alckmaer voor Wonen zich onder meer op:

- een intensivering van het persoonlijke aspect in de relatie met de huurder: van klantvriendelijk naar klantgericht met als ambitie klantgestuurd;
- het verbeteren van de energetische prestaties: o.a. als doelstelling gemiddeld label C in 2015;
- de ontwikkeling tot monumentenspecialist van Noord-Holland Noord.

In juni 2013 is dit ondernemingsplan gedeeltelijk herzien. Ontwikkelingen als toenemende vergrijzing, de kredietcrisis en maatregelen van de overheid (heffingen en gewijzigde wet- en regelgeving), zette de corporatie aan tot een aanscherping van de koers, onder het credo: terug naar de kerntaken. De belangrijkste verschuiving ligt in de hernieuwde focus op betaalbaarheid c.q. de primaire doelgroep. De activiteiten gericht op de midden- en hogere inkomensgroepen zijn beperkt. Tevens richt Van Alckmaer voor Wonen zich met het aangescherpte ondernemingsplan meer op een kwalitatieve match tussen vraag en aanbod van haar vastgoed. De speerpunten voor 2013-2015 zijn als volgt:

- terug naar de kerntaken;
- versterken van de klantenbinding;
- specialist in monumenten;
- inzetten op leefbaarheid;
- innovatief in duurzaamheid;
- verlaging van de woonlasten;
- gezond financieel beleid.

Eind 2013 werd een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. De interne organisatie vroeg aandacht en onder leiding van de nieuwe bestuurder werd 2014 het jaar waarin consolideren centraal stond. Het accent lag op het op koers houden van de organisatie. Het jaar 2015 staat in het teken van 'Van Alckmaer voor Wonen in beweging', een transitiejaar waarin men zich bezint op de koers. Door middel van een routekaart wordt vanuit de organisatie gewerkt aan een nieuw Van Alckmaer voor Wonen. De uitkomsten van dit proces zijn nog niet helder. Wel is voor de commissie duidelijk zichtbaar dat de organisatie zich meer openstelt voor de buitenwereld. De verwachtingen van de buitenwereld richting Van Alckmaer voor Wonen worden opgehaald om deze vanuit de eigen organisatie te vertalen naar een nieuwe bestendige koers.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 7,0.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. De commissie constateert dat de ambities en doelstellingen van Van Alckmaer voor Wonen voldoende passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. De beoordeling van dit onderdeel is complex. De commissie ziet aan de ene kant dat de opgaven zeer beperkt concreet zijn gemaakt, bovendien heeft de corporatie haar ambities vrij globaal geformuleerd. Kijkend naar beide elementen ziet de commissie hierin voldoende dezelfde oriëntatie terug. Zo is de aandacht voor duurzaamheid in de prestatieafspraken ook zichtbaar in de ondernemingsplannen gedurende de looptijd van de visitatie. Datzelfde geldt voor de aandacht voor leefbaarheid en de aandacht voor betaalbaarheid. De commissie ziet de aansluiting op de opgaven (en behoeften van belanghebbenden) het meest krachtig terug in de wijkanalyses en wijkstrategieën.

De (beperkte) bijstelling van het ondernemingsplan in 2013, maar met name de aanscherping van financiële kaders, laat zien dat de corporatie wil blijven aansluiten bij de externe opgaven en daarbij eveneens oog wil houden voor haar eigen mogelijkheden. De fase van consolidatie in 2014 en *Van Alckmaer voor Wonen in beweging* in 2015 laten dat ook zien. De commissie waardeert dat in die laatste periode daar verdieping in is aangebracht. Een voorbeeld hiervan is het recente bod dat Van Alckmaer voor Wonen samen met de collega-corporaties heeft gedaan aan de gemeente vanuit een gezamenlijk opgesteld portefeuillemanagement. De corporaties zijn ten tijde van het visitatietraject tevens bezig met het opstellen van prestatieafspraken, gezamenlijk met de gemeente. De vernieuwde Woningwet vraagt tevens de betrokkenheid van de huurdersorganisatie. De commissie constateert dat Van Alckmaer voor Wonen haar ambities en doelstellingen regelmatig actualiseert. De commissie waardeert dit met een pluspunt en komt op dit onderdeel tot een 7,0.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,1. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,1	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,1	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen. De commissie heeft de interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, niet om een cijfermatig oordeel gevraagd.

3.1 De belanghebbenden van Van Alckmaer voor Wonen

Huurders (Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer)

De huurders van Van Alckmaer voor Wonen worden vertegenwoordigd door de Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer voor Wonen (HBVA). Met deze vereniging overlegt de corporatie over beleidsmatige zaken. Zo werd in 2014 onder meer gesproken over het huurbeleid, de begroting, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de vernieuwing van de bewonersparticipatie en de werving en selectie van nieuwe commissarissen op voordracht van de huurders. Naast het overleg met de HBVA zijn er vele andere vormen van overleg met huurders en bewoners, zoals via bewoners- en wijkcommissies en de klantenpanels (tot 2014).

Gemeente Alkmaar

De corporatie is hoofdzakelijk werkzaam in de gemeente Alkmaar en overlegt met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

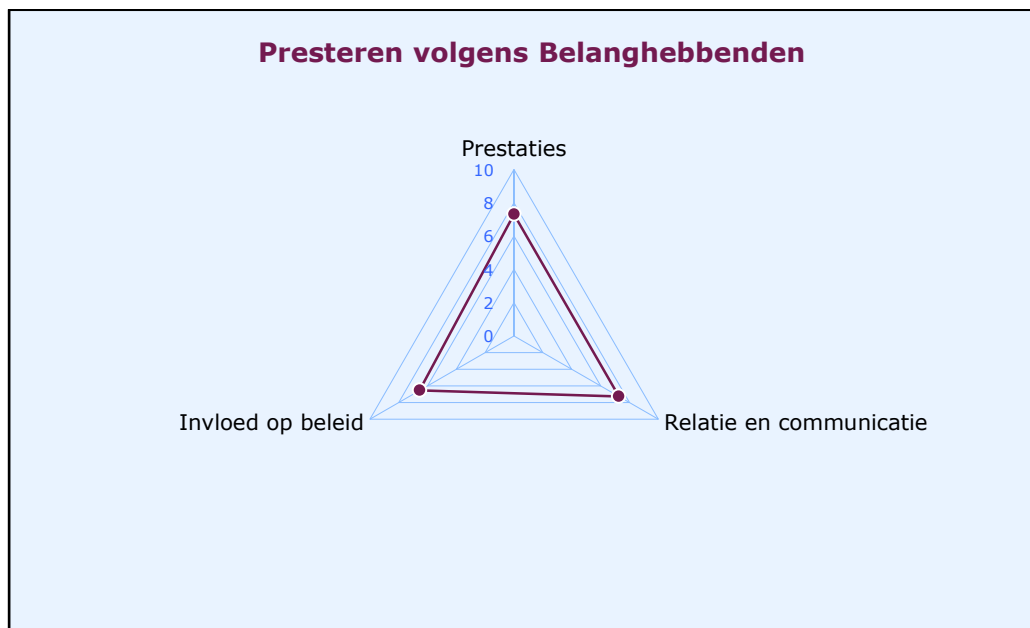
Zorg- en Welzijnspartijen

Met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen in de regio overlegt de corporatie over relevante thema's op het gebied van zorg en welzijn. Specifiek zijn er contacten met organisaties verbonden aan het Transferpunt en met zorginstellingen, zoals 's Heerenloo, GGZ en Stichting NiKo, over huisvesting voor ouderen en andere vormen van aangepaste huisvesting.

Overige partijen

Vanuit inspanningen van de corporatie op het gebied van monumenten(zorg), is er contact met verschillende relevante organisaties, zoals de Historische Vereniging Alkmaar. Tevens trekt de corporatie op enkele thema's samen op met collega-corporaties in het werkgebied. Woonwaard en Kennemer Wonen zijn daarbij collega-corporaties die Van Alckmaer voor Wonen in haar directe werkgebied het meest treft. Verder werkt de corporatie samen met de corporaties Woontij en Het Grootslag die een vergelijkbare omvang als Van Alckmaer voor Wonen hebben.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,3	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,1		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,8		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		
Relatie en communicatie		7,3	25%
Invloed op beleid		6,6	25%
Gemiddelde score		7,1	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,7	8,0	6,6	7,1
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0	8,0	7,6	7,5
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0	9,0	7,3	7,8
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0	7,5	7,5	7,0
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,0	7,5	7,4	7,0
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,7	7,3	7,8	7,3
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,7	- ³	6,4	6,6

³ De gemeente wil geen invloed op het beleid van de corporatie en heeft zodoende dit onderdeel niet beoordeeld.

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten zijn hieronder thematisch weergegeven.

Zichtbaarheid en betrokkenheid

Er is onder de belanghebbenden brede waardering voor de huidige opstelling van Van Alckmaer voor Wonen in het werkgebied. De corporatie is meer zichtbaar geworden. Belanghebbenden spreken de wens uit deze houding vast te houden en waar nodig door te trekken.

Een uitvloeisel van die zichtbaarheid is een grotere betrokkenheid op woongerelateerde onderwerpen. Ook hiervoor is waardering van de belanghebbenden. Tegelijkertijd is op specifieke onderdelen mede door actuele ontwikkelingen versterking van die betrokkenheid nodig. De gemeente geeft aan dat de opgave op het gebied van wonen, zorg en welzijn vraagt om een integraal (strategisch) overleg tussen de gemeente, corporatie en relevante (zorg- en welzijns)partijen. Een vergelijkbare uitnodiging wordt gedaan vanuit een zorginstelling. De HBVA wijst op een blijvende betrokkenheid van de huurdersvereniging. In het kader van betrokkenheid roept de gemeente de corporatie op om haar eerder te betrekken bij (investerings)plannen.

Balans in de wijk

Verschillende belanghebbenden noemen 'balans in de wijk' als thema dat blijvende aandacht vraagt. Dit betreft aan de ene kant de bevolkingssamenstelling. Enkele belanghebbenden uiten het gevoel dat in sommige wijken zoals Kooimeer/Overdie de inplaatsing te eenzijdig is, waardoor de sociale problematiek in zo'n wijk kan groeien. Mogelijk kan een betere verdeling bijdragen aan de beheersbaarheid van dergelijke problemen, zo denken belanghebbenden. Naast de bevolkingssamenstelling wordt tevens door een belanghebbende opgemerkt dat gewaakt moet worden voor het ontstaan van te grote verschillen van de woningkwaliteit in de wijken. Een meer integrale benadering kan een positief effect hebben op de uitstraling en daarmee leefbaarheid.

Focus bepalen

De omslag die Van Alckmaer voor Wonen sinds 2013 heeft ingezet is niet onopgemerkt gebleven. Dit is, zoals hiervoor beschreven, voor belanghebbenden duidelijk merkbaar in de zichtbaarheid van de corporatie en de toegenomen betrokkenheid. Voor belanghebbenden is eveneens zichtbaar dat de corporatie zich beraadt op de koers voor de komende jaren. Die koers zal op korte termijn zichtbaar moeten worden. Belanghebbenden zijn hier positief nieuwsgierig naar en willen weten wat er in de toekomst van Van Alckmaer voor Wonen verwacht mag worden.

Inzicht in investeringen monumenten

De prestaties op het gebied van monumenten worden veelal gewaardeerd door de belanghebbenden. De vraag rijst in hoeverre de activiteiten op dit terrein houdbaar zijn richting de toekomst. De balans tussen de reguliere kerntaken en de activiteiten op het gebied van monumenten(zorg) dient verhelderd te worden. De HBVA vraagt de corporatie de investeringen in monumenten inzichtelijk te maken.

Naast deze centrale thema's geven belanghebbenden de volgende meer eigenstandige verbeteringsuggesties aan Van Alckmaer voor Wonen mee:

- Wees creatief in het creëren van doorstroommogelijkheden voor ouderen die vanuit een eengezinswoning naar een gelijkvloerse woning willen verhuizen;
- Organiseer voldoende (interne) tegenkracht voor de organisatie;
- Behoud de wijze waarop nu met woonconsulenten wordt gewerkt en zorg voor vaste aanspreekrelaties (functies) voor welzijnsorganisaties;
- Besteed ook voldoende aandacht aan de kwaliteit van woningen die zijn aangemerkt voor verkoop.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Van Alckmaer voor Wonen een 7,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1. De scores van individuele belanghebbenden variëren van (net) voldoende tot goed. In het oordeel van de belanghebbenden klinkt veelal door dat zij waardering hebben voor de activiteiten van een corporatie van deze omvang. In Alkmaar is Van Alckmaer voor Wonen een relatief kleine speler en de belanghebbenden zien dat.

Veel belanghebbenden zien duidelijk een verschuiving van de corporatie naar de kerntaken. De wijze waarop de corporatie vandaag de dag aankijkt tegen thema's als beschikbaarheid en betaalbaarheid wordt gewaardeerd en klinkt positief door in de waardering. Dit wordt afgezet tegen het beeld dat in het begin van de visitatieperiode de corporatie vooral de kwaliteit voorop stelde. Een consequentie van die insteek was dat beschikbaarheid en met name betaalbaarheid minder pregnant op de agenda stonden. In het oordeel klinkt de omslag positief door.

Eén van de belanghebbenden geeft aan dat de corporatie de uitkomsten van een betaalbaarheidsonderzoek adequaat heeft vertaald tot een nieuwe beleidskoers. Daarnaast wordt in het kader van betaalbaarheid het handelen van Van Alckmaer voor Wonen bij huurachterstanden als duidelijk genoemd en met aandacht voor de sociale component. De corporatie laat een oplossingsgerichte houding zien.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5. Alle belanghebbenden waarderen de inspanningen en resultaten van Van Alckmaer voor Wonen minstens als ruim voldoende. Een aantal geeft aan dat de prestaties goed zijn.

De corporatie toont zich richting de belanghebbenden als een club die enthousiast en met de juiste benadering inspanning levert voor de bijzondere doelgroepen. Ze weten zich in de situatie van de ander te verplaatsen waardoor ze met zorg bijzondere doelgroepen huisvesten. De inspanningen leiden niet altijd tot prestaties, bijvoorbeeld bij een overnametraject waarbij een particuliere belegger uiteindelijk een financieel aantrekkelijker optie was voor de verkopende zorgpartij. Maar de bereidheid is er vanuit Van Alckmaer voor Wonen om een betekenisvolle rol te spelen. Andere belanghebbenden geven aan de realisatie van het Karenhuis als tekenend te zien voor de wijze waarop de corporatie zich inzet voor bijzondere doelgroepen. In dit project zijn 24 eenheden gerealiseerd waar mensen beschermd en/of aangepast kunnen wonen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8. De kwaliteit van de woningen wordt als een speerpunt van Van Alckmaer voor Wonen gezien. Dit prestatieveld krijgt dan ook de hoogste waardering van de belanghebbenden. Vrijwel alle belanghebbenden waarderen de prestaties hier als ruim voldoende tot zeer goed. Eén belanghebbende waardeert dit onderdeel als voldoende.

De belanghebbenden geven aan dat de corporatie oog heeft voor het realiseren van kwaliteit. Kijkend naar renovaties bijvoorbeeld dan merken collega-corporaties op dat Van Alckmaer voor Wonen prachtige prestaties levert. Als voorbeeld wordt de restauratie/renovatie van een oude meisjesschool genoemd. Daarin zijn tien kleine sociale huurappartementen gerealiseerd (oplevering 2015). De gemeente noemt ook de projecten aan de Uitenboschstraat en het Karenhuis als goede voorbeelden. De corporatie laat zien oog te hebben voor de esthetische waarde van een gebouw. De HBVA is ook positief over de kwaliteit. Zij geven aan dat de basiskwaliteit op orde is. Bij problemen is de corporatie oplossingsgericht. Wel wordt door één van de vertegenwoordigers van de HBVA opgemerkt dat er meer aandacht voor onderhoud mag zijn voor woningen die op de lijst voor verkoop staan. Belanghebbenden merken voorts op tevreden te zijn over de kwaliteit van de dienstverlening. Van de prestaties op het gebied van energie en duurzaamheid hebben de belanghebbenden geen duidelijk beeld. Wel zien enkele belanghebbenden dat de corporatie hier bij reguliere onderhoudsprojecten aandacht voor heeft.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0. Dit prestatieveld wordt zeer verschillend beoordeeld. De cijfers lopen uiteen van een 5 tot een 10.

De meest lovende beoordeling is gestoeld op de investeringen van de corporatie in het behoud van monumenten voor de stad. De corporatie steekt hiermee haar nek uit voor het behoud van historische iconen. Tekenend is dat een andere belanghebbende de investeringen in monumenten volledig anders waardeert en daardoor op een onvoldoende beoordeling uitkomt. Dit oordeel gaat gepaard met het advies om de investeringen in de monumenten inzichtelijker te maken.

In de gesprekken komt naar voren dat veel belanghebbenden geen duidelijk beeld hebben en zich veelal baseren op een specifieke ervaring of project. En daaruit komen wisselende ervaringen naar voren. De één ervaart de corporatie als goed en zakelijk, de ander verwondert zich over fragmentarische investeringen. In de cijferbeoordelingen komt toch vooral tevredenheid tot uiting. In de toelichtingen lijkt transparantie óf een betere communicatie wenselijk om de belanghebbenden meer inzicht te geven in de (des)investeringen van de corporatie (zie ook onderdeel b).

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0, een ruim voldoende. De huurders zijn hier het meest kritisch, maar beoordelen de prestaties op dit terrein toch als voldoende. De andere belanghebbenden zijn positiever, hetgeen een positief effect heeft op het gemiddelde cijfer.

De gemeente geeft aan dat de corporatie goed meedoet op het terrein van 'kwaliteit wijken en buurten'. Ze treedt goed op bij overlastsituaties. Dit beeld wordt gedeeld door veel andere belanghebbenden. Collega-corporaties geven aan dat Van Alckmaer voor Wonen in de visitatieperiode partner is geworden in het overleg van de corporaties met politie en de gemeente. Die beweging wordt gewaardeerd.

Andere belanghebbenden zien dat Van Alckmaer voor Wonen zich actief inspant om (preventief) te voorkomen dat bewoners afglijden. Tevens wordt opgemerkt dat de corporatie aandacht heeft bij het plaatsen van mensen met een bepaalde bagage. In zo'n situatie is er soms een verhoogde kans op overlast of op stigmatisering. De corporatie heeft daar aandacht voor in de directe en indirecte omgeving en weet een goed evenwicht te bewaren.

De HBVA ziet eveneens dat er aandacht uitgaat naar de leefbaarheid. Zij noemen bijvoorbeeld de rol van huismeesters. De HBVA merkt op dat het primair een verantwoordelijkheid is van de bewoners zelf. Een welzijnsinstelling noemt de aandacht voor veiligheid door middel van camerabeveiliging positief.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,3. Binnen dit onderdeel is de beweging die Van Alckmaer voor Wonen momenteel doormaakt goed zichtbaar. In een aantal cijferbeoordelingen wordt de vernieuwde wijze waarop de corporatie communiceert – met name op strategisch/bestuurlijk niveau – en de relatie onderhoudt zwaar meegewogen.

De gemeente geeft aan dat de communicatie sterk is verbeterd. Van Alckmaer voor Wonen is meer zichtbaar geworden, heeft meer contacten met de gemeente en ook met andere partijen. In het begin van de visitatieperiode was de onderlinge communicatie lastiger. Dit beeld wordt gedeeld door veel belanghebbenden. Representatief is de opmerking van één van de belanghebbenden die aangeeft dat de corporatie nu meer proactief is, waar deze voorheen reactiever ingesteld was. In de gesprekken met belanghebbenden valt het de commissie op dat de relatie en communicatie op tactisch/operationeel niveau gedurende de hele visitatieperiode voldoende tot goed is geweest. Op strategisch/tactisch niveau was de interactie aan het begin van de visitatieperiode zeer mager, dit is vanaf eind 2013 verbeterd.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

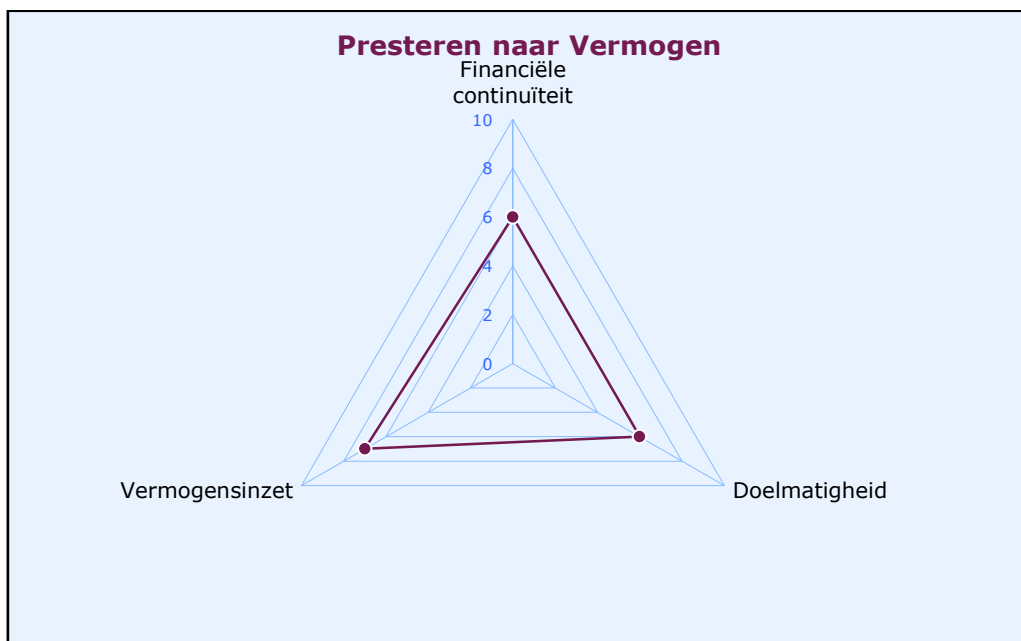
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6. Op dit onderdeel is het 'oude' Van Alckmaer voor Wonen in de becijfering nadrukkelijker zichtbaar.

De collega-corporaties geven aan dat voor hen op dit onderdeel de nieuwe situatie bij Van Alckmaer voor Wonen het meest effectief zichtbaar is. Als voorbeeld noemen zij de ontwikkeling van een gezamenlijk portefeuillemanagement. Dit is in zeer goede samenwerking tot stand gekomen en heeft aanzienlijke waarde richting de toekomst. Zo'n samenwerking was in het verleden niet mogelijk geweest, zo geven zij aan. Die nieuwe houding en de effecten daarvan voor wederzijdse beïnvloeding wordt gewaardeerd. Andere belanghebbenden die een cijfer voor dit onderdeel hebben gegeven zijn in de basis positief. Op voor hen relevante onderdelen is in overleg tot gezamenlijke afspraken gekomen. Daarin zien zij beïnvloeding van het beleid met de opmerking dat dit veelal op projectniveau is, of zoals één van de belanghebbenden dat verwoorde, op microniveau. De gemeente stelt zich op het standpunt dat zij geen invloed wil op het beleid van de corporatie. Dit onderdeel is dan ook niet door de gemeente beoordeeld. Wel ziet de gemeente graag de voorstellen van de corporatie tegemoet en wil de gemeente zakelijk afspraken maken over de te leveren prestaties.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Van Alckmaer voor Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		6,4	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt en de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De commissie constateert dat de financiële positie van Van Alckmaer voor Wonen voldoet. Aan de normstellingen vanuit externe toezichthouders is de afgelopen jaren structureel voldaan.

De interest coverage rate (ICR), loan to value (LTV) en solvabiliteit voldoen gedurende de visitatieperiode aan de door WSW gestelde normen. De ICR laat de volgende waarden zien in de visitatieperiode: 2,0 (2011), 2,1 (2012), 1,8 (2013) en 1,7 (2014). Hiermee wordt structureel voldaan aan de norm van het WSW van >1,4. Een ander voorbeeld is de solvabiliteit. De externe norm is hier gesteld op minimaal 20 procent. In de visitatieperiode wordt daaraan ruim voldaan met waarden van: 45,3 procent (2011), 43,0 procent (2012), 34,2 procent (2013) en 28 procent (2014). Op één moment in de visitatieperiode ziet de commissie een incidentele negatieve afwijking van de externe norm. Het betreft de waarde 'Debt Service Coverage Ratio (DSCR), die in 2013 minimaal afwijkt (-0,04) van de norm van >1. Het vijfjarig gemiddelde voor de prognoseperiode was destijds 1,03 en voldeed wel aan de norm van >1,0.

Vanaf 2013 is het zicht van de corporatie op de financiële parameters verscherpt. De maatregelen die de corporatie destijds nam om de liquiditeit te verstevigen door onder meer een niet-DAEB project van ruim 11 miljoen euro om te buigen, getuigen hier naar oordeel van de commissie van. De commissie is van oordeel dat de corporatie de financiële continuïteit voldoende duurzaam op peil houdt en geeft de corporatie mee om ook in de toekomst de voorgenomen activiteiten door te rekenen naar de ontwikkeling van de externe normen.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

In onderstaande tabel zijn de kerngegevens opgenomen:

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.592	1.388	1.366
Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2011-2013	-1,2	6,7	16,2
Aantal vhe per fte	103	93	97
Personeelskosten per fte	78.680	71.018	72.305

Bron: CBC, versie IV 2015, verslagjaar 2013

De gegevens in bovenstaande tabel tonen dat de corporatie iets minder efficiënt presteert dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, kijkend naar de netto bedrijfslasten per vhe. De personeelskosten liggen ook hoger dan de twee vergelijkingsgroepen. Daar tegenover staat een hoger aantal vhe per fte. Positief is eveneens de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten in de periode 2011-2013. Waar de referentiegroep en het landelijk gemiddelde een duidelijke stijging laten zien, slaagt de corporatie erin om een verlaging van de netto bedrijfslasten te realiseren.

In de jaarrekening 2014 is zichtbaar dat de bedrijfslasten in dat jaar fors verlaagd zijn. Met name de 'afschrijvingen' en de 'overige waardeveranderingen sociaal vastgoed in exploitatie' zorgen voor de verlaging, maar tevens is zichtbaar dat de 'lonen en salarissen' zijn gedaald.

Voor 2015 heeft de corporatie een routekaart uitgezet die moet leiden tot een vernieuwde organisatiestructuur. Daarbij is aandacht voor verdere verbetering van de efficiency. De commissie waardeert de sterke betrokkenheid van de medewerkers die in dit proces wordt gerealiseerd. Verder ziet de commissie dat Van Alckmaer samen met de corporaties Woontij en Het Grootslag de mogelijkheden verkent om kennis en kunde te delen en eventueel samen te werken om de efficiencywinst te behalen.

Vermogensinzet

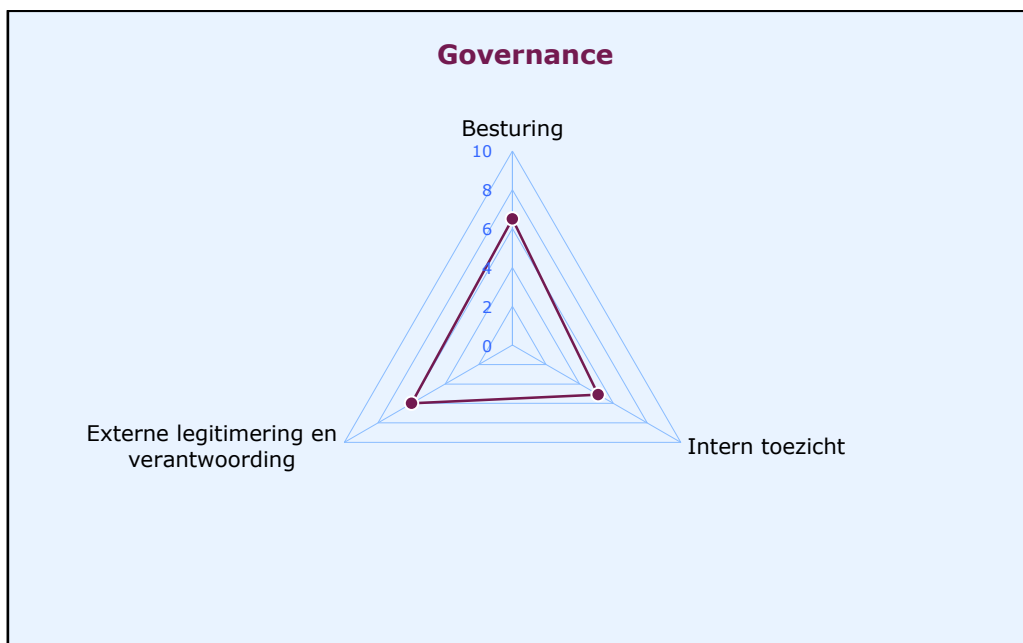
Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie constateert dat Van Alckmaer voor Wonen ruim voldoende de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en daarbij de financiële mogelijkheden ruim voldoende benut voor het realiseren van prestaties.

Het positieve oordeel voor dit onderdeel rust voor een belangrijk deel op het tweede gedeelte van de visitatieperiode. Zoals eerder beschreven is vanaf 2013 het zicht op de financiële parameters verscherpt. De financiële continuïteit van de corporatie wordt daarmee voldoende duurzaam op peil gehouden. Daarnaast leidde dit verscherpte inzicht een verdiepend beeld op de (financiële) mogelijkheden richting de toekomst. Vanuit die mogelijkheden is tevens gestart met het opstellen van kaders om de inzet hiervan beter dan voorheen te verantwoorden. Dit is onder meer zichtbaar in een recent opgesteld investeringsstatuut en een vernieuwd treasurystatuut. Uit de documenten blijkt dat er gewerkt wordt met een IRR en een WACC. De commissie heeft in verschillende projectvoorstellen gezien dat met deze parameters gewerkt wordt. De commissie vindt dit een sterk aspect binnen dit onderdeel, het zijn sturende elementen voor de besluiten tot investeringen. De commissie heeft tevens gezien dat de treasurycommissie hier actief mee bezig is. De commissie waardeert dit met een pluspunt.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,5
- Plan		6,5	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	6		
- Check		6,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			5,1
- Functioneren RvC		5,3	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	5		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	6		
<i>Zelfreflectie</i>	5		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		4,0	
Externe legitimering en verantwoording			6,0
- Externe legitimatie		6,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			5,9

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiebesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Plan

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Visie

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft een actuele visie vastgesteld op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Gedurende de visitatieperiode zijn er verschillende ondernemingsplannen actief waarin de visie van de corporatie op haar functioneren is opgenomen. De koers die in het ondernemingsplan 'Historisch toekomstperspectief' in 2011 werd uitgezet is in 2013 geactualiseerd. Het accent ligt momenteel op de ontwikkeling en uitvoering van een 'routeplan' dat uiteindelijk zal moeten leiden tot een vernieuwde integrale koers voor Van Alckmaer voor Wonen. De commissie ziet door de jaren heen een continue poging om aan te sluiten bij de actualiteit. Zo zijn de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid in 2013 nadrukkelijk op de voorgrond geplaatst. De routekaart voorziet in een verdere uitwerking van deze thema's, de rol van Van Alckmaer voor Wonen en de daartoe benodigde organisatie-inrichting. De commissie waardeert het onderdeel visie met een 7,0, waarin besloten ligt een pluspunt voor het frequent bijstellen van de visie op basis van de actualiteit.

Vertaling doelen

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. In de ondernemingsplannen, afdelingsplannen en het monumentenplan ziet de commissie dat de corporatie voldoende richting geeft aan haar visie door een uitwerking naar doelstellingen. Deze doelstellingen worden meegenomen in de begrotingen, ook op het niveau van de afdelingen Wonen, Vastgoed, Financiën en Algemene zaken. Kijkend naar het ondernemingsplan en de actualisatie daarvan, ziet de commissie significante ruimte om de sturing hier vanuit te verstevigen. Het opnemen van concreet (SMART-)geformuleerde doelen is hierbij een belangrijke stap, aldus de commissie. Ter illustratie noemt de commissie hier de doelstelling klantgericht/klantgestuurd. Dergelijke begrippen zullen, indien in de toekomst van toepassing, verder uitgewerkt kunnen worden. De commissie beoordeelt het onderdeel 'vertaling doelen' met een 6,0.

Check

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Met een monitorings- en rapportagesysteem volgt en meet Van Alckmaer voor Wonen (periodiek) de voortgang van voorgenomen prestaties. De afdeling Financiën speelt hierin een centrale rol en vraagt relevante informatie uit bij de collega-afdelingen zoals Wonen en Vastgoed. Per kwartaal worden in het teamleidersoverleg (voorheen managementteam) de voorlopige financiële resultaten besproken, afgezet tegen de begroting. In deze rapportages zijn tevens relevante bedrijfsmatige aspecten opgenomen.

Daarnaast wordt, eveneens per kwartaal, een FrontOffice-rapportage opgesteld. Met dit instrument zijn de volkshuisvestelijke ontwikkelingen (zoals toewijzingen, mutaties, huurachterstand en verdeling woningbezit) adequaat te volgen. De commissie beoordeelt het onderdeel 'check' met een 6,0.

Act

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie ziet dat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen constateert. De corporatie kan adequaat bijsturen op de doelstellingen met een kwantitatief karakter. De hiervoor genoemde rapportages (bij onderdeel Check) zijn hierbij goed gebruikte instrumenten. In de gesprekken met het teamleidersoverleg en de directeur-bestuurder hoort de commissie hier voorbeelden van en deze zijn tevens terug te zien in de documentatie. Zo heeft de commissie gezien dat Van Alckmaer voor Wonen in de visitatieperiode de aanpak van huurachterstanden heeft geïntensiveerd. Daarnaast heeft de commissie voorbeelden gehoord van doelstellingen die zijn aangepast (2^e orde-sturing). Zo is in de FO-rapportages zichtbaar dat de gewenste verdeling van het woningbezit over de categorieën 'goedkoop, betaalbaar en duur' van 60-20-20 is aangepast naar 50-43-7. De commissie ziet hierin aanleiding voor het toekennen van een pluspunt. De corporatie heeft laten zien actief bij te sturen bij afwijkingen. De commissie komt voor dit onderdeel tot een 7,0.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 5,1.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

Voorafgaand aan het bespreken van deze onderdelen constateert de commissie dat de RvC een bijzonder intensieve periode achter de rug heeft. In de visitatieperiode zijn er meerdere wisselingen geweest in de samenstelling van de RvC en is de raad in een relatief korte periode geheel vernieuwd. Tevens heeft de raad in deze periode onverwachts afscheid moeten nemen van zijn voorzitter, van een lid van de RvC en van de bestuurder. Door het plotselinge vertrek van de bestuurder heeft de raad in de periode van het interim bestuur het toezicht geïntensiveerd. Met name de voorzitter van de RvC heeft tot aan de komst van de nieuwe bestuurder een belangrijke bijdrage geleverd aan de ondersteuning van het toenmalige management dat in die periode tijdelijk de bevoegdheden van het bestuur op zich genomen heeft. Deze transities hebben in de visitatieperiode een zware wissel getrokken op het functioneren van de RvC. Onderstaande oordelen van de commissie dienen dan ook tegen de achtergrond van deze bijzondere situatie te worden geplaatst.

Samenstelling van de RvC

Van Alckmaer voor Wonen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Allereerst benadrukt de commissie dat er elementen binnen dit onderdeel zijn die zij als voldoende bestempelt. De raad beschikt over een adequate profielschets die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. Zo wordt in de profielschets specifiek de aard van de organisatie benoemd, waarbij zowel de omvang van de corporatie als het accent op 'panden met historische waarde' is benoemd. Vanuit de profielschetsen wordt gestuurd op een afvaardiging van onder meer bestuurlijke, bedrijfseconomische en branchespecifieke (volkshuisvestelijke) expertise. De commissie constateert hieromtrent ook enkele aandachtspunten.

De profielschets schrijft, in lijn met de statuten van Van Alckmaer voor Wonen, voor dat twee leden van de raad op voordracht van de huurders worden benoemd. In 2012 liep de termijn af van één van deze leden en halverwege 2015 is het tweede 'huurderslid' afgetreden na een verlengde benoemingstermijn. Sinds 2012 heeft er geen vervanging plaatsgevonden van de leden op voordracht van de huurders, waardoor al enige tijd wordt afgeweken van de eigen profielschets en statuten. De raad heeft hier wel pogingen toe gedaan. Maar de door de HBVA voorgedragen personen, waar de raad ook gesprekken mee heeft gevoerd, bleken niet te voldoen aan de eisen waardoor nog geen vervanging heeft plaatsgevonden. Een tweede aandachtspunt betreft de volkshuisvestelijke expertise in de raad. Deze expertise is in de raad aanwezig. De commissie merkt wel op dat deze expertise aan het eind van de visitatieperiode afhankelijk is geweest van een lid dat in een extra verlengde benoemingsperiode verkeerde. In ogen van de commissie moet deze situatie in de toekomst voorkomen worden.

Een ander onderwerp binnen dit onderdeel betreft de werving van nieuwe leden voor de RvC. De commissie heeft in het gesprek met de raad van commissarissen begrepen dat de huidige raad een openbare werving onderschrijft. Gedurende de visitatieperiode werd niet altijd volgens dit principe (openbare werving) gehandeld. De commissie is positief over de aandacht die spreekt uit de huidige voornemens van de raad over openbare werving.

Tot slot heeft de commissie binnen dit onderdeel gekeken naar deskundigheidsbevordering binnen de raad. De commissie constateert dat hiervoor aandacht is. Verschillende leden van de raad volgden bijeenkomsten/seminars/trainingen onder meer op het gebied van governance (VTW) en financieel beleid.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De verschillende rollen van de raad staan beschreven in het Reglement RvC. In het tweede deel van de visitatieperiode is de raad zich als geheel bewuster geworden van haar rollen en is de assertiviteit van de raad gegroeid. De toezichthoudende rol is concreter geworden. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de versteviging van het toetsingskader (zie verder) en de toehoordersrol van de raad bij de treasurycommissie. Ook de rol als werkgever wordt momenteel adequaat door de raad ingevuld. In de visitatieperiode is een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. Zichtbaar is dat de raad het profiel van de corporatie, de rol van de corporatie in het werkgebied en de inrichting van de organisatie daarbij heeft meegenomen.

De rol als werkgever is tevens zichtbaar in de wijze waarop de raad verantwoordelijkheid neemt voor een adequate afwikkeling van het vertrek van de vorige directeur-bestuurder. De klankbordrol van de raad is het meest duidelijk zichtbaar in de strategiedagen. Daar bediscussiëren de raad en de directeur verschillende relevante onderwerpen op een open en door beide partijen gewaardeerde manier.

- **Zelfreflectie**

Van Alckmaer voor Wonen voldoet niet aan het ijkpunt; de commissie beoordeelt het onderdeel 'zelfevaluatie' met een 5,0. In de zelfevaluaties stelt de raad het eigen functioneren als geheel en van de individuele leden centraal. In de visitatieperiode heeft drie keer een zelfevaluatie plaatsgevonden. De commissie acht het waardevol dat de raad bij één van deze zelfevaluaties (in 2012) zich heeft laten bijstaan door een extern deskundige.

Met drie zelfevaluaties van matige kwaliteit wijkt de raad af van de cyclus die voorschrijft dat er 'ten minste eenmaal per jaar' een zelfevaluatie wordt uitgevoerd. De commissie wijst erop dat juist in het jaar waarin geen zelfevaluatie heeft plaatsgevonden (2013) dit te meer van belang was, gezien de ontwikkelingen die zich in dat jaar op bestuurlijk niveau voordeden. De positie van de raad en de positie van het lid dat tijdelijk heeft voorzien in het bestuur waren belangrijke elementen voor de evaluatie geweest. Hoewel er geen formele zelfevaluatie heeft plaatsgevonden in 2013, geeft de raad aan dat er in dat jaar – over de ontstane situatie – veel reflectieve gesprekken hebben plaatsgevonden in de raad. Verder merkt de commissie op dat de verslagen van de zelfevaluaties summier zijn. Het leereffect komt hierin beperkt naar voren, hetgeen doet vermoeden dat dit nog versterkt kan worden of op z'n minst beter vastgelegd kan worden.

Toetsingskader

Van Alckmaer voor Wonen voldoet het ijkpunt voor een 6.

Het actuele toetsingskader wordt gevormd door een set van diverse documenten, zoals het ondernemingsplan, het treasurystatuut (en het treasury jaarplan), het investeringsstatuut, de (meerjaren)begroting en het BBSH. De aanwezigheid van de documenten alleen is niet voldoende; de commissie ziet tevens dat de documenten ook door de raad gehanteerd worden bij zijn discussies en uiteindelijke afwegingen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. Dit oordeel kan in de toekomst hoger uitvallen, wanneer de raad de betreffende documenten normatiever inricht. De commissie wijst bijvoorbeeld op de afwezigheid van meetbare doelstellingen in het ondernemingsplan. De commissie ziet dat over de hele linie de aandacht voor risicomanagement is gegroeid. Met het toevoegen van meer maatschappelijke waarden in het toetsingskader, kan in de toekomst een hoger oordeel op dit onderdeel worden behaald.

Naleving Governancecode

Van Alckmaer voor Wonen voldoet niet aan het ijkpunt; de commissie beoordeelt dit onderdeel met een 4,0. De raad van commissarissen heeft de checklist Governancecode ingevuld. Hieruit blijkt dat de corporatie op onderdelen afwijkt van de daarin vastgelegde principes. Op enkele onderdelen wordt de afwijking toegelicht, zoals bij de passages over de auditcommissie. Deze commissie is niet ingesteld omdat dit als een integrale taak van de raad wordt gezien en als zodanig behandeld. Er zijn ook principes van de Governancecode die de raad aanduidt als actiepunt.

De grondslag voor de onvoldoende beoordeling van de commissie ligt met name in de afwijking op het gebied van de zittingstermijnen en het langdurig ontbreken van (een) huurderscommissaris(sen) in de raad. De zittingstermijn/benoeming van één van de leden voldoet niet aan artikel III 3.5 van de Governancecode, waarvan niet afgeweken mag worden. Over de afloopdatum van de zittingsdatum bestaat bovendien onduidelijkheid. In het rooster van aftreden op de website van de corporatie wordt 31 december 2016 als verloopdatum voor de benoeming genoemd, in de jaarverslagen is dat juni 2015. Uitgaande van die laatste datum, is de totale zittingstermijn van de commissaris tien jaar.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Externe legitimatie

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie constateert dat Van Alckmaer voor Wonen voldoende aandacht heeft voor de externe legitimiteit. Duidelijk zichtbaar is de snelle en ingrijpende omslag die hierin in de laatste twee jaren is gemaakt. De (bestuurlijke) zichtbaarheid van Van Alckmaer voor Wonen was in de eerste drie jaren van de visitatieperiode minimaal. De corporatie werd (op bestuurlijk niveau) als 'naar binnen gekeerd' gezien. Het aantal belanghebbenden dat als relevant werd beschouwd was beperkt. Op het niveau van de werkorganisatie bestond wel een meer open houding. Als het gaat om externe legitimatie was de bestuurlijke koers toen meer zichtbaar ingericht op een 'met behoud' opererende organisatie.

Met de komst van een nieuwe directeur-bestuurder in 2013 veranderde de houding van de organisatie van passief naar (pro)actief en zijn de 'luiken van de organisatie geopend'. Die verandering wordt door alle belanghebbenden herkend en is tevens zichtbaar in het groeiend aantal betrokken belanghebbenden. Het Veiligheidshuis⁴ is hier een goed voorbeeld van. Ook op bestuurlijk niveau is de corporatie meer zichtbaar geworden en trekt zij –waar nodig – nadrukkelijker samen op met collega-corporaties in het werkgebied. Dit is zichtbaar in de gemeenschappelijke portefeuillestrategie die de corporaties hebben ontwikkeld.

De commissie ziet de ontwikkeling op het terrein van de externe legitimatie als een groeiproces en spreekt waardering uit voor de enorme vorderingen die hier reeds zijn gemaakt. De commissie ziet de toetreding tot Aedes en VTW en in navolging daarvan ook deze (eerste) visitatie als belangrijke voorbeelden van de vernieuwde opstelling. De commissie neemt deze waardering mee in haar oordeel op dit onderdeel. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

⁴ Het Veiligheidshuis is een netwerksamenwerking tussen straf- en zorgpartners en gemeenten, waarin zij onder eenduidige regie komen tot een ketenoverstijgende aanpak van complexe problematiek om ernstige overlast en criminaliteit te bestrijden.

Openbare verantwoording

Van Alckmaer voor Wonen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Van Alckmaer de gerealiseerde prestaties vermeldt in een openbare publicatie. Het jaarverslag, dat op de website van de corporatie staat, geeft een goed inzicht in de verrichte werkzaamheden. Belangrijke wijzigingen worden hierin benoemd. Wel constateert de commissie dat er meer transparantie wordt gevraagd met betrekking tot investeringen in wooneenheden in monumenten. De bestuurder heeft aangegeven alle hierop betrekking hebbende informatie met belanghebbenden te gaan delen. De commissie beoordeelt dit onderdeel alles overziende met een 6,0.

VAN ALCKMAER REALISERT
10 HUURWONINGEN
OUDEGRACHT 180 - 182

ADVISEUR
DUJVEVAAR

ARCHITECT
HOOGSCHUUR

VAN ALCKMAER

Deel 3

Bijlagen bij het rapport

184

JEVAAR

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Van Alckmaer

Jaar visitatie : 2015

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Van Alckmaer hebben.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 14 oktober 2015

Handtekening :

A handwritten signature in blue ink, written over a dotted line. The signature is stylized and appears to be "W.M.R. de Water".

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Van Alckmaer te Alkmaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer ing. C. Hobo

Geboortedatum : 6 april 1949

Handtekening : 

Datum : 24 maart 2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Van Alckmaer te Alkmaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1950

Handtekening : 

Datum : 24 maart 2015

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Van Alckmaer te Alkmaar

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Naam : de heer P. van Achteren LLB

Geboortedatum :8. september 1983.....

Handtekening 

Datum :15/4/2015.....

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Voorzitter

Ing. C. Hobo (Kees)



Korte kennismaking

Mijn ervaring in het werkveld wonen is zowel breed als diep te noemen. Ik ben betrokken geweest bij stadsvernieuwing en heb als directeur-bestuurder bij woningcorporaties en zorginstellingen gewerkt. De laatste jaren vervul ik interim-functies als interim-bestuurder bij corporaties en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer, bijvoorbeeld bij Servatius en Huis en Erf. Ook ben ik als adviseur en als directeur bedrijfsvoering werkzaam geweest bij een aantal zorginstellingen. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan. Mijn kennis van de sector maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van bedrijfsprocessen en wat er aan prestaties van corporaties verlangd wordt.

Visitaties

Bij visitaties zet ik mijn kennis van governance, verbindingen met andere partijen, financiën en vastgoed in. Governance en het Presteren naar Vermogen zijn belangrijke aandachtsvelden nu. De wijze waarop corporaties in deze tijd moeten werken, vereist heldere ambities met realiteitszin en zicht op de mogelijkheden die er zijn om te kunnen investeren, zodanig dat de continuïteit van de corporatie is gewaarborgd. Dat vind ik bij de visitaties nu een belangrijk aandachtspunt. Visitaties zijn voor mij naast een verantwoordingsinstrument, vooral van belang voor corporaties om te leren en te verbeteren.

Reeds gevisiteerd

- 2014 Woonconcept, Meppel
- 2014 Woningbouwvereniging Hoek van Holland
- 2014 De Goede Woning, Apeldoorn
- 2014 De Woonmensen, Apeldoorn
- 2014 Ons Huis, Apeldoorn
- 2015 Centrada, Lelystad
- 2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal
- 2015 Stadgenoot, Amsterdam
- 2015 Van Alckmaer, Alkmaar
- 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
- 2015 WonenBreburch, Tilburg

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als toezichthouders bij corporaties in 'zwaar weer'
- Kennis van de zorg als bestuurder en toezichthouder bij zorginstellingen

Kort CV

- Geboren in 1949
- 1967-1971 HTS Bouwkunde
- 1971-1973 Academie van Bouwkunst

- 1973-heden Meerdere vervolgcursussen met betrekking tot management en financiering
- 1972-1978 Raad voor het Maatschappelijk Welzijn Amsterdam (ontwikkelen en realiseren van wijkwelzijnsplannen)
- 1976-1979 Nationale Woningraad (stadsvernieuwing)
- 1979-1990 Woningbouwvereniging 's-Gravenhage, lid van directieteam
- 1990-2001 Gemeentelijke Woningbedrijf 's-Hertogenbosch, Hertoghuizen, BrabantWonen, directeur-bestuurder
- 2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestingssector en zorgsector; zoals het begeleiden van een fusietraject, als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder bij Servatius, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij Huis en Erf en in een directiefunctie bij Vivent, zorginstelling

Nevenactiviteiten

- 2007-heden Lid bestuur Hospice De Duinsche Hoeve, 's-Hertogenbosch
- 2008-2012 Lid raad van toezicht Eigen Bezit, coöperatieve woonvereniging 's-Hertogenbosch
- 2013-2014 Lid bestuur Het Wooninitiatief
- 2013-heden Lid raad van toezicht Stichting Zorggroep de Vechtstreek
- 2014-heden Lid bestuur Dorpsraad Loenen aan de Vecht

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/kees-hobo/22/52/753>

Algemeen commissielid

C.M.F. Bomhof MOC (Carry)



Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Daarnaast werk ik sinds 2013 als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs.

Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

Reeds gevisiteerd

2005	Com.wonen, Rotterdam	2010	SIB Woonservice, Veenendaal
2007	Com.wonen (Midterm Review), Rotterdam	2010	Stichting Mooiland, Wageningen
2007	Pantein Wonen, Sint Anthonis	2010	Stichting Woonservice Urbanus, Belfeld
2007	Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel	2010	Woningstichting Kessel, Kessel
2008	ProWonen, Borculo	2010	Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
2008	Wonen Delden, Delden	2010	Woningstichting Roermond, Roermond
2009	Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam	2010	Woningstichting St. Joseph, Stramproy
2009	Goed Wonen, Gemert	2010	Woningvereniging Nederweert, Nederweert
2009	Wooncompagnie, Hoorn	2010	Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf
2009	Woonwaard, Alkmaar	2011	Goed Wonen, Benschop
2010	IntermarisHoeksteen, Hoorn		
2010	Random Wonen, Pijnacker		

2011	Stichting PeelRand Wonen, Boekel	2014	Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk
2011	Stichting Poort6, Gorinchem	2014	Seyster Veste, Zeist
2011	Vieya (Midterm Review), Dongen	2014	Woonconcept, Meppel
2011	Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht	2014	Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
2011	Woningstichting Lopik, Lopik	2014	de Sleutels, Leiden
2011	Woningstichting Wittem, Mechelen	2014	Woonwijze, Vught
2011	Woningstichting Woensdrecht, Woensdrecht	2015	Standvast Wonen, Nijmegen
2011	Woonzorg Nederland, Amstelveen	2015	Woonpunt, Maastricht
2012	Lyaemer Wonen, Lemmer	2015	Intermaris, Hoorn
2012	Valburg (Midterm Review), Zetten	2015	Elder Woningbouw, Paterswolde
2012	VitaalWonen, Limbricht	2015	Woningstichting De Volmacht, Gieten
2012	Wonen Delden, Delden	2015	Woonborg, Vries
2012	Woningstichting Naarden, Naarden	2015	Stadgenoot, Amsterdam
2012	Woningstichting Rochdale, Amsterdam	2015	Van Alckmaer, Alkmaar
2012	Goed Wonen (Midterm Review), Gemert	2015	Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
2013	BrabantWonen, Oss	2015	l'escaut woonservice, Vlissingen
2013	WoonFriesland, Grou	2015	Mijande Wonen, Weerselo
2014	Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel	2015	Vredewold, Leek
		2015	Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
		2015	Woningstichting Heteren, Heteren

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitator en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid

Kort CV

- Geboren in 1958
- Opleiding: Kandidaats Franse taal- en letterkunde, doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond) en master Organisatiecoaching
- 1980-1984 Bestuurslid SSH-VU
- 1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
- 1995-heden Eigen adviespraktijk gericht op strategie, communicatie en coaching

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

Secretaris

P. van Achteren BLL (Peter)



Korte kennismaking

Sinds 2008 werk ik voor NQA én voor Raeflex, als secretaris voor visitatiecommissies. Voor NQA ben ik tevens actief als accountmanager in de regio Amsterdam en als adviseur betrokken bij diverse advies- en begeleidingsopdrachten. In mijn dagelijkse activiteiten probeer ik voor een goede balans te zorgen tussen opleidingsvisitaties en visitaties van woningcorporaties. Vanaf 2008 ben ik bij ongeveer vijftien visitaties van corporaties actief geweest als secretaris. Deze corporaties varieerden in grootte van minder dan 500 verhuureenheden tot meer dan 20.000 verhuureenheden. De visitatiemethodiek heb ik in de loop van de periode zien veranderen en ik heb zowel met de reguliere methodiek gewerkt als met de methodieken die speciaal ontwikkeld zijn voor de kleinere corporaties. Bij de meeste corporaties waar ik als secretaris heb gewerkt, was het de eerste keer dat zij een visitatie ondergingen. De corporaties hebben zich ook moeten instellen op visitaties. Ik ben daarom erg nieuwsgierig naar de komende cyclus van visitaties.

Ik ben blij dat ik in beide sectoren visiteer; de afwisseling is boeiend. Er zijn verschillen en overeenkomsten. Een belangrijk verschil tussen visitaties in het onderwijs en de corporatiesector, is de focus. Visitaties in de corporatiesector hebben een integraal karakter en hebben, naast de aandacht voor de output van de primaire processen, nadrukkelijker aandacht voor de wijze waarop die tot stand komen. Het gaat dus niet alleen om het bouwen van betaalbare woningen, maar bijvoorbeeld ook om de doelmatigheid en het functioneren van het toezicht. Dat integrale karakter vind ik een sterk punt van de visitatiemethodiek bij woningcorporaties.

Visitaties

In mijn rol als secretaris bewaak ik het visitatieproces. Dat geldt voor de contacten met de corporatie, de aanlevering van de documentatie, het plannen van de gesprekken en het aanleveren van het conceptrapport. Daarnaast zorg ik ervoor dat de methodiek goed gevolgd wordt. De corporatie moet zo realistisch mogelijk tot zijn recht komen in de becijfering van de prestaties en ik ondersteun de commissie zoveel mogelijk in de beoordeling daarbij. Visitaties zijn belangrijk als verantwoordingsinstrument en als leerinstrument. Om die verantwoording zo goed mogelijk tot uiting te laten komen, is het belangrijk dat belanghebbenden gebruik maken van de uitkomsten van de visitatiecommissie, en de corporatie daarop bevragen. Daarnaast geven visitaties aan hoe belangrijk het is om realistisch te zijn in je ambities. Je prestaties moeten daarmee in overeenstemming zijn. In die zin houden visitaties corporaties scherp: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Visitaties kunnen zo een bijdrage leveren aan het functioneren van corporaties.

Reeds gevisiteerd

- 2008 BetuwsWonen (Preview), Culemborg
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Intermaris-Hoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Beter Wonen, IJsselmuiden
- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen

2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
2011 Bouwvereniging Volksbelang, Vianen
2011 Rijswijk Wonen, Rijswijk
2011 Stichting Eelder Woningbouw, Paterswolde
2011 Stichting Woningbeheer Born-Grevenbicht, Born-Grevenbicht
2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
2012 Woningstichting Gouderak, Gouderak
2012 Woonbeheer Borne, Borne
2015 Woonpunt, Maastricht
2015 Beter Wonen Vechtdal, Hardenberg
2015 Volkshuisvesting Arnhem, Arnhem
2015 Van Alckmaer, Alkmaar
2015 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
2015 de Woningstichting, Wageningen
2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van audits

Kort CV

- Geboren in 1983
- Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening, Onderwijskunde en Politicologie, 2012-2013 Bedrijfskunde (verkort)
- 2007-2008 Praktijkcoach bij Hogeschool Utrecht en Docentenauditor ISBW
- 2008-heden Auditor, senior adviseur en accountmanager bij NQA en secretaris bij Raeflex

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/peter-van-achteren/13/577/576>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Van Alckmaer voor Wonen.

Raad van commissarissen

- Mevrouw M.A.M. van der Poel
- De heer E.J. van der Maas

Directeur/bestuurder

- De heer A.C.A. Köster

Teamleiders

- De heer G. Van Geldere
- De heer P. Groeneveld
- Mevrouw C. de Nijs
- Mevrouw A. Sneekes

Gemeente Alkmaar

- Mevrouw A. van der Ven (Wethouder: Ruimtelijk Ordening, WMO, Monumentenzorg en Overdie)
- De heer F. van Vessem (beleidsmedewerker groep Wonen Alkmaar)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- De heer T. Dhondt (directeur GGZ)
- De heer S. Groen (Stichting Niko)
- De heer L. Ouzgni (jongerenwerker No Limit)
- Mevrouw B. Tiddens (ouderenadviseur De Wering)
- De heer M. Holleman (maatschappelijk werker De Wering)
- Mevrouw H. Ruder (procesregisseur Veiligheidshuis)
- De heer P. Korver (wijkagent)
- De heer L. Spaans (Historische Vereniging Alkmaar)

Collega-corporaties

- De heer P. Sponselee (directeur-bestuurder Woonwaard)
- De heer D. Tromp (directeur-bestuurder Kennemer Wonen)

Huurdersbelangenvereniging Van Alckmaer (HBVA)

- De heer B. Houtkooper
- De heer T. Rozemeijer
- De heer J. Brouwer

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden Van Alckmaer 2011 – 2014					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7,0
Beschikbaarheid woningen					
1.1 Woningvoorraad in aantallen en procenten, naar prijssegment					
Huurprijsklasse	2011	2012	2013	2014	
Goedkoop	543 (22,4%)	482 (19,9%)	416 (17,1%)	390 (16%)	
Betaalbaar	1.591 (65,8%)	1.566 (64,8%)	1.587 (65,1%)	1325 (55%)	
Duur tot huurtoeslaggrens	181 (7,5%)	257 (10,6%)	312 (12,8%)	583 (24%)	
Duur boven huurtoeslaggrens	104 (4,3%)	113 (4,7%)	121 (5%)	125 (5%)	
Totaal	2.419 (100%)	2.418 (100%)	2.436 (100%)	2.423 (100%)	
1.2a Passend toewijzen (EU-norm lagere inkomens)					
	2011	2012	2013	2014	
Huurovereenkomsten onder EU-norm lagere inkomens	138 (91%)	142 (90%)	214 (100%)	154 (99%)	
Huurovereenkomsten boven EU-norm lagere inkomens	13 (9%)	15 (10%)	1 (-)	1 (1%)	
Totaal	151	157	215	155	
1.2b Passend toewijzen (passend, te duur, te goedkoop)					
	2011	2012	2013	2014	
Passend	142	137	181	109	
Te duur	36	47	55	70	
Te goedkoop	2	2	4	0	
Totaal	180	186	240	179	
1.3 Mutatiegraad huurwoningen					
	2011	2012	2013	2014	
Mutatiegraad	6,1%	7,5%	8,7%	7,2%	
1.4 Slaagkans					
	2011	2012	2013	2014	
Slaagkans	15,0%	14,1%	16,7%	16,15%	
	2011	2012	2013	2014	
Gehuisveste statushouders	3	3	3	2	
Betaalbaarheid					
Huurbeleid					
Beleid: de gemiddelde streefhuur bedraagt 80% van de maximaal toegestane prijs.					

Geleverde prestaties op de prestatievelden Van Alckmaer 2011 – 2014					Cijfer
Gegevens huurprijsontwikkeling					
	2011	2012	2013	2014	
Gemiddelde huurverhoging (%) uit jaarverslagen (exclusief harmonisatie)	1,26	2,3	3,7	3,6	
Huurprijsontwikkeling (% t.o.v. voorgaand jaar), gegevens CBC	-0,9	2,0	5,1	4,9*	
Huur / maximaal toegestane huur DAEB, gegevens CBC	64%	61,4%	64,3%	67%*	
Huur / maximaal toegestane huur niet-DAEB, gegevens CBC	-	89,7%	93,6%	90%*	
*Gegevens DVI2014					
Gegevens huurachterstand, huurderving marktomstandigheden/projectleegstand					
	2011	2012	2013	2014	
Huurachterstand (%)	1,0	1,3	1,7	1,4	
Huurderving marktomstandigheden (%)		0,7	0,9	0,3	
Huurderving projectleegstand (%)		3,0	2,5	1,4	
Huisuitzettingen					
Aanpak huurachterstanden					
De aanpak bij huurachterstand is in 2013 gewijzigd. Na een week huurachterstand wordt telefonisch contact opgenomen met de huurder. Door persoonlijk contact krijgt Van Alckmaer sneller inzicht op de problematiek. Als het niet lukt om in de eerste twee maanden na het begin van de huurachterstand contact te leggen, dan wordt alsnog een deurwaarder ingeschakeld. In 2014 is de aanpak van huurachterstanden verder geïntensiveerd, onder meer door inzet van huisbezoeken bij huurders met een huurachterstand van meer dan één maand.					
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					7,0
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte					
Wonen en zorg (geschikte) eenheden					
Wonen en zorg eenheden	2011	2012	2013	2014	
Toegankelijke woningen (nultreden)	707	709	709	709	
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	218	218	218	217	
Bron: Interne gegevens Van Alckmaer					
Van Alckmaer werkt samen met zorgcentrum de Nieuwpoort op het terrein van ouderenhuisvesting. Sinds 2012 wordt gewerkt aan plannen om in de toekomst de hoogwaardige kwaliteit van het aanbod te kunnen garanderen. De opgave van intramurale zorg in combinatie met de aanpak van 66 aanleunwoningen vragen om een integrale aanpak. Daartoe wordt tevens samengewerkt met Stichting Niko om te komen tot een woon-zorgagglomeratie die aansluit bij een veranderende opgave. Voor Van Alckmaer bestaat het project uit de renovatie van 37 en de sloop van 29 aanleunwoningen. Aansluitend wordt de nieuwbouw van (naar verwachting) 67 drempelloze woningen voor ouderen gerealiseerd. De woningen blijven binnen het sociale huursegment (37 renovatie woningen huur €488,- en de 67 nieuwbouwwoningen €600,-). De start van de werkzaamheden staat gepland in mei 2016.					

Geleverde prestaties op de prestatievelden Van Alckmaer 2011 – 2014					Cijfer																				
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking																									
<p>Van Alckmaer werkt onder meer samen met Noorderhaven uit Julianadorp, onderdeel van 's Heerenloo Noord-Nederland. In het Raadhuis te Koedijk worden via 's Heerenloo appartementen verhuurd aan moeilijk opvoedbare jongeren. De appartementen aan de Kerkelaan in Koedijk, de Miede en de Spreng in Schagen worden door 's Heerenloo aan cliënten met een geestelijke en/of lichamelijke beperking verhuurd. Een aantal bewoners kan hier ook onder begeleiding zelfstandig wonen.</p> <p>In 2011 is het rijksmonument Karenhuis in gebruik genomen door cliënten van 's Heerenloo. Dit betreft groepswooningen voor 12 mensen met een verstandelijke beperking (categorie zwaar), aangevuld met dagbesteding en een logeerunit te gebruiken door familie van bewoners.</p>																									
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen																									
<p>Met corporaties in de regio is in 2005 het Transferpunt ingesteld. Zorginstanties kunnen mensen die urgent een woning nodig hebben plaatsen in het woningbezit van één van de corporaties. Via Transferpunt wordt vijf procent van de vrijkomende woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen. Doelgroep: mensen die onderdak hebben gevonden in een instelling voor maatschappelijke opvang, psychiatrie, verslavingszorg, gehandicaptenzorg, statushouders/gepardonnerden.</p> <p>Van Alckmaer werkt met specifieke verdiencontracten voor huurders die onder begeleiding staan van de GGZ, Stichting Doen, Exodus of DNO. In eerste instantie wordt een contract gesloten met de instantie. Als na een jaar de gestelde doelen zijn gehaald en beide partijen tevreden zijn, wordt bij Van Alckmaer een verzoek ingediend om het contract op naam van de cliënt te zetten.</p> <p>Verdiencontracten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Woningen beschikbaar gesteld aan maatschappelijke instellingen</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>						2011	2012	2013	2014	Woningen beschikbaar gesteld aan maatschappelijke instellingen	2	7	5	6											
	2011	2012	2013	2014																					
Woningen beschikbaar gesteld aan maatschappelijke instellingen	2	7	5	6																					
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					7,3																				
Woningkwaliteit																									
<p>In 2014 is het strategisch voorraadbeleid vervangen door het portefeuillemanagement. Het proces van portefeuillemanagement is opgedeeld in diverse fases die gekoppeld zijn aan de schaalniveaus van het portefeuillemanagement: van abstracte ondernemingsstrategie naar reguliere dagelijkse processen. Deze lopen van boven naar beneden in de vastgoeddriehoek: van portfoliomanagement (ondernemings- en portefeuillestrategie) naar assetmanagement (wijk- en complexstrategie) naar propertymanagement (de reguliere bedrijfsprocessen van verhuur en beheer).</p> <p>In 2014 zijn in dit kader de portefeuillestrategie en wijkvisies opgesteld en afgerond. Het uitwerken van de complexstrategieën en de reguliere bedrijfsprocessen voor verhuur en beheer (complexbeheerplannen) is een stap die in 2015 gezet wordt. Het verbeteren van de energetische prestatie van de woningvoorraad, met als primair doel het beheersen van de woonlasten, is vanuit de visie en doelen van Van Alckmaer een belangrijk speerpunt.</p>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kwaliteit en prijs-verhouding</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC</td> <td>147</td> <td>147</td> <td>145</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC</td> <td>3,00</td> <td>2,96</td> <td>3,11</td> <td>3,2</td> </tr> <tr> <td>Huur in % van max. redelijk</td> <td>64</td> <td>61,4</td> <td>64,3</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>					Kwaliteit en prijs-verhouding	2011	2012	2013	2014	Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC	147	147	145	145	Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC	3,00	2,96	3,11	3,2	Huur in % van max. redelijk	64	61,4	64,3	67	
Kwaliteit en prijs-verhouding	2011	2012	2013	2014																					
Aantal punten woningwaardering DAEB, gegevens CBC	147	147	145	145																					
Puntprijs (in euro) DAEB, gegevens CBC	3,00	2,96	3,11	3,2																					
Huur in % van max. redelijk	64	61,4	64,3	67																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Uitgaven aan onderhoud:</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Niet-planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen</td> <td>1,01 mln.</td> <td>0,94 mln.</td> <td>0,76 mln.</td> <td>0,93 mln.</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen</td> <td>1,22 mln.</td> <td>0,84 mln.</td> <td>1,70 mln.</td> <td>1,01 mln.</td> </tr> </tbody> </table>					Uitgaven aan onderhoud:	2011	2012	2013	2014	Niet-planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen	1,01 mln.	0,94 mln.	0,76 mln.	0,93 mln.	Planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen	1,22 mln.	0,84 mln.	1,70 mln.	1,01 mln.						
Uitgaven aan onderhoud:	2011	2012	2013	2014																					
Niet-planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen	1,01 mln.	0,94 mln.	0,76 mln.	0,93 mln.																					
Planmatig onderhoud, gegevens jaarverslagen	1,22 mln.	0,84 mln.	1,70 mln.	1,01 mln.																					

Geleverde prestaties op de prestatievelen Van Alckmaer 2011 – 2014					Cijfer																																	
<p>Serviceabonnement Van Alckmaer biedt klanten met een serviceabonnement de mogelijkheid kleine reparaties, die normaal gesproken voor rekening zijn van de huurder, uit te laten voeren door medewerkers van Van Alckmaer. De klant betaalt daarvoor een vergoeding van 5,50 euro per maand. Per 31/12/2014 maakte 2.110 huurders gebruik van het abonnement (2013: 2.038, 2012: 1.993, 2011: 1.894). In 2014 is 1.177 keer een opdracht voor serviceonderhoud verstrekt (2013: 1.304, 2012: 1.032, 2011: 1.310).</p>																																						
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <p>In 2011 heeft Van Alckmaer een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder al haar huurders. Daarvoor werd een onafhankelijk onderzoeksbureau ingeschakeld. De volgende rapportcijfers kwamen in het onderzoek naar voren, voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de woning: 7,3 - de dienstverlening: 7,6 - de woonomgeving: 7,4 <p>Klachten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal klachten</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Waarvan ontvankelijk</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>						2011	2012	2013	2014	Aantal klachten	1	2	0	1	Waarvan ontvankelijk	1	0	-	1																			
	2011	2012	2013	2014																																		
Aantal klachten	1	2	0	1																																		
Waarvan ontvankelijk	1	0	-	1																																		
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>In 2011 stelde Van Alckmaer een vijfjarig werkprogramma op voor het verbeteren van de energetische prestaties. De corporatie handelt in het werkprogramma volgens het principe 'Trias Energetica'. Dat wil zeggen: eerst alle woningen goed isoleren, zodat niet onnodig energie wordt verspild. Wanneer er niet meer kan worden 'gewonnen' met isolerende maatregelen, wordt gezocht naar alternatieven voor de traditionele fossiele brandstoffen. Wanneer hier ook geen winst meer te behalen is, zet men zich in voor hoogrendement traditionele installaties.</p> <p>In het programma richt Van Alckmaer zich op de projectenplanning en zorgt de corporatie ervoor dat bij alle sloop/nieuwbouw en renovatie-, restauratieprojecten de extra aandacht voor energiebesparing in de praktijk wordt toegepast. In 2011 is een 'huizenarts' ingezet om de energetische prestaties te meten en te beoordelen, met name bij grote fysieke projecten.</p> <p>In het jaarverslag 2014 schrijft Van Alckmaer dat haar woningen gemiddeld energielabel C hebben. Van de woningen (2.518) hebben 1.392 een afgemeld (definitief) energielabel. Voor woningen waar dit nog ontbreekt, wordt bij mutatie, projectmatige aanpak en/of verkoop een definitief energiecertificaat afgegeven. In het portefeuillemanagement is de ambitie vastgelegd om op termijn tot een gemiddeld energielabel B te komen. In 2014 zijn 70 woningen met een label E of F overgegaan naar label A (16 woningen) en B (54 woningen).</p> <p>De verbetering van de energetische prestaties wordt op verschillende manieren bereikt, o.a. door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aansluiting woningen op warmtenet van de Huisvuilcentrale Alckmaer; - toepassen Warmte Terug Winning - isolerende voorzieningen - aandacht voor energiebewust gedrag bij huurders - inzet huizenarts <p>Energie labels woningvoorraad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A++</th> <th>A+</th> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> <th>E</th> <th>F</th> <th>G</th> <th>Onbekend*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aandeel woningen, DVI2013</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,2</td> <td>11,4</td> <td>22,7</td> <td>13,7</td> <td>3,3</td> <td>0,3</td> <td>0,1</td> <td>47,3</td> </tr> <tr> <td>Aandeel woningen, DVI2014</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2,9</td> <td>11,9</td> <td>24,3</td> <td>23</td> <td>12,4</td> <td>0,3</td> <td>21,6</td> <td>3,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>*De uitkomsten van 2013 zijn bepaald op basis van definitieve labels en hierdoor is het percentage 'onbekend' hoog. In de DVI2014 zijn de definitieve labels opgenomen en is voor de overige labels het uitgangspunt het bouwjaar geweest. Vanaf 2015 wordt gewerkt met definitieve labels en referentielabels.</p>						A++	A+	A	B	C	D	E	F	G	Onbekend*	Aandeel woningen, DVI2013	0	0	1,2	11,4	22,7	13,7	3,3	0,3	0,1	47,3	Aandeel woningen, DVI2014	0	0	2,9	11,9	24,3	23	12,4	0,3	21,6	3,6	
	A++	A+	A	B	C	D	E	F	G	Onbekend*																												
Aandeel woningen, DVI2013	0	0	1,2	11,4	22,7	13,7	3,3	0,3	0,1	47,3																												
Aandeel woningen, DVI2014	0	0	2,9	11,9	24,3	23	12,4	0,3	21,6	3,6																												

Geleverde prestaties op de prestatievelden Van Alckmaer 2011 – 2014	Cijfer
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0
<p>Nieuwbouw, toevoeging</p> <p>2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: Monumentale villa aan de Kennemerstraatweg gerestaureerd en tot vier appartementen omgebouwd. <p>2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: 19 stadswoningen aan de Bergerweg, met een gemiddelde maandhuur van 535 euro. De gemeente heeft onder de woningen een Regionaal Archief gebouwd. <p>2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plannen gereed voor sloopvervangende nieuwbouw negen woningen in 2015 - Plannen voor sloopvervangende nieuwbouw Ringershof, van 32 portiekwoningen naar 23 appartementen in het betaalbare segment (start bouw medio 2015) - Plannen voor sloopvervangende nieuwbouw bij De Nieuwpoort: sloop van 29 aanleunwoningen, nieuwbouw (naar verwachting) 67 drempelloze woningen voor ouderen in het sociale segment (start project in 2016) 	
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p>In de visitatieperiode zijn geen woningen gesloopt. Wel zijn er verschillende sloop/nieuwbouwprojecten in voorbereiding.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plannen afgerond voor de sloop van negen naoorlogse woningen (Uitenboschstraat), realisatie in 2015 - Besluit tot sloop 32 portiekwoningen aan de Ringershof (realisatie: 2015) - Project bij De Nieuwpoort: sloop van 29 aanleunwoningen (start in 2016) 	
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: Restauratieproject Karenhuis: twaalf nieuwe zelfstandige wooneenheden en twaalf zorgeenheden opgeleverd. - Realisatie: Restauratie Appelsteeg 2 <p>2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: Project Uitenboschstraat (eerste fase): renovatie/restauratie 40 vooroorlogse eengezinswoningen - Realisatie: Fase II en III van renovatie 97 eengezinswoningen Kooimeer: vervangen kozijnen, isoleren dak en gevels, aanbrengen mechanische ventilatie en plaatsen nieuwe radiatoren <p>2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: De oorspronkelijke sloopvervangende nieuwbouwplannen voor 54 portiekwoningen aan de Melis Stokelaan zijn heroverwogen en gewijzigd in een beperkte renovatie om de bestaande woningen voor een periode van 15 jaar te behouden. In 2013 uitgevoerd. - Realisatie: Fase IV van renovatie 97 eengezinswoningen Kooimeer: vervangen kozijnen, isoleren dak en gevels, aanbrengen mechanische ventilatie en plaatsen nieuwe radiatoren - Realisatie: Transformatie vier bedrijfsruimten aan de Wageweg/Wortelsteeg tot woningen <p>2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie: Project Uitenboschstraat (tweede fase): renovatie/restauratie 56 vooroorlogse eengezinswoningen - Realisatie: Renovatie 47 eengezinswoningen aan de Karel van Manderstraat (energetische en esthetische verbeteringen) - Realisatie: Bouwkundige en installatietechnische renovatie Kooimeerflats (85 woningen en 20 garages). Voor ongeveer 60 procent van de woning is de renovatie afgerond. - Start: Restauratie Meisjesschool Oudegracht 180-182 > doelstelling in 2015 oplevering 10 kleine appartementen in het DAEB-segment voor starters op de woningmarkt - Plan: aanpak Koelmalaan (schilingsgreep, veiligheidsmaatregelen, metselwerk), gepland voor najaar 2015 - Plan: renovatie 37 aanleunwoningen bij De Nieuwpoort (start project in 2016) - Plan: Bedrijfspannend aan de Laar 9-13 zou oorspronkelijk omgebouwd worden tot 14 huurwoningen, gecombineerd met een winkelruimte in de plint. Door verhuurdersheffing en saneringsbijdrage is het project aangehouden. In 2014 zijn twee scenario's uitgewerkt: nieuwbouw met een maximaal volume stadswoningen in het DAEB-segment of verkoop. Besluitvorming aangehouden ivm brancheringsonderzoek gemeente. 	

Geleverde prestaties op de prestatievelen Van Alckmaer 2011 – 2014					Cijfer
Maatschappelijk vastgoed					
Van Alckmaer exploiteert geen maatschappelijk vastgoed in de zin van de definitie Centraal Fonds Volkshuisvesting. Wel exploiteert Van Alckmaer 82 woon-zorgwoningen deze zijn te beschouwen als maatschappelijk vastgoed.					
Verkoop					
	2011	2012	2013	2014	
Aantal verkochte woningen, gegevens uit jaarverslagen	4	3	8	14	
5. Kwaliteit van wijken en buurten					7,0
Leefbaarheid					
Beleid: schoon, heel en veilig					
Ter bevordering van de leefbaarheid zet Van Alckmaer verschillende instrumenten in. Hieronder een exemplarisch overzicht:					
<ul style="list-style-type: none"> - Inzet complexbeheerder. Zij houden toezicht op het gebruik van de woningen en controleren de algemene en gemeenschappelijke ruimtes, voeren kleine reparaties uit en signaleren grotere klussen. Zij vervullen daarbij een vraagbaakfunctie. Vanaf eind 2013 is er nog één complexbeheerder, waar daarvoor twee beheersers actief waren. - Buurtbemiddeling: Van Alckmaer is deelnemer aan het project Buurtbemiddeling. Getrainde vrijwilligers worden ingezet bij bemiddeling in burenc conflicten. In de visitatieperiode is het aantal getrainde vrijwilligers toegenomen van 17 tot 22. 66 procent van de meldingen wordt positief afgerond (2014). - SLIMM-overleg: overleg tussen woonconsulenten van de corporaties, de gemeentelijke wijkmeesters, de wijkagent en het maatschappelijk werk. Het gaat hierbij om een 'korte-lijnen-overleg' met name over overlast. - Tuinenproject Ommering - Continuering van buurtmeester Ommering, Graalstraat en omgeving (2011) - Vanuit 'Buurtgericht werken' worden activiteiten georganiseerd die problematiek aangaande de leefbaarheid oplossen/de leefbaarheid verbeteren. Het betreft onder meer projecten onder de noemer 'Speciaal Sociaal', onder andere 'Wij de Wijk' Kooimeer, Hoefplan Zuidoost. - Sponsoring verschillende culturele activiteiten ter bevordering van de samenhang in wijken: Het Landschap, Stichting Promotie Alkmaar, Alkmaar Ontzet, Lindegrachtconcert, Kaaskoppenstad 					
Wijk- en buurtbeheer					
Herstructurering Overdie					
De herstructureringswijk Overdie is één van de 40 aangewezen 'kracht- en/of prachtwijken' in Nederland. Een derde van het woningbezit van Van Alckmaer staat in Overdie. Samen met de gemeente Alkmaar en collega-corporatie Woonwaard werkt Van Alckmaer aan de herstructurering van deze wijk. In het 'Integraal Plan Overdie' (IPO) zijn alle voorgenomen fysieke ingrepen in de wijk omschreven.					
Eind 2010 heeft een evaluatie plaatsgevonden van de wijkaanpak. De conclusies werden in 2011 gepresenteerd. Korte samenvatting van de evaluatie:					
<ul style="list-style-type: none"> - De uitvoering van fysieke projecten loopt licht achter op de planning, maar de verwachting is dat het gehele plan wel kan worden uitgevoerd; - De sociale plannen missen samenhang en vergen scherpere definities en een reëler haalbaarheidsniveau; - De stuurgroep levert op fysiek gebied voldoende sturing, op sociaal gebied niet; - De aanpak volgens het Nieuw Alkmaars Peil (NAP) – al in lijn met de aanpak in Overdie – vraagt een geactualiseerde agenda voor de komende jaren. Voor elke wijk wordt in deze aanpak een wijkagenda opgesteld waarin een actieplan voor de korte termijn en ontwikkel- en toekomstplannen voor de langere termijn zijn opgenomen. 					
In 2011 zijn als onderdeel van herstructurering de volgende fysieke projecten gerealiseerd:					
<ul style="list-style-type: none"> - Restauratie 105 eengezinswoningen in UitenBoschstraat - Continuering verkoop Woonveld O3 & Woonveld O4 - Voorbereiding sloop/nieuwbouw van de Melis Stokelaan (portiekflats) - Uitvoering activiteiten uit het Wijk Actie Plan (WAP), sociale- en economische pijlers 					

Geleverde prestaties op de prestatievelden Van Alckmaer 2011 – 2014	Cijfer
<p>Later in 2011 werd – door een nieuw college B&W - de lijn van het NAP niet voortgezet en werd het 'Buurtgericht werken' zoals dat eerder in gang was gezet gecontinueerd.</p> <p>Stand van zaken 2014: de situatie in de wijk is verbeterd. Echter, bij het overleg tussen de gemeente, het ministerie, de wijkraden en de corporaties werd geconstateerd dat op een aantal gebieden nog vooruitgang geboekt moet worden: veiligheid, terugdringen jeugdoverlast, schooluitval en werkloosheid. De samenwerkingspartners hebben hier concrete afspraken over gemaakt voor de periode 2015-2017.</p> <p>De reeds voorgenomen investeringen in nieuwbouw en renovatie en de verbetering van de openbare ruimte worden voortgezet. (JV2014)</p> <p>2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puienprijs ontvangen voor 'Huis met de kogel' in de categorie 'Zakelijke panden met een historische pui' 	

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door de Raad van Commissarissen in augustus 2015.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:	●
Actiepunt:	●
Uit te leggen:	●
Bespreekpunt RvC:	●
Niet van toepassing:	○

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno/drukkers BV, Arnhem

I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet.	●
De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	●
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringcode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	●
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	●

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC: a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen; b) de operationele en financiële doelstellingen; c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen; d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd; e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording; f) indien aanwezig het bestuursreglement. De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	● ● ● ● ● ● ●
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC: a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; b) een voorstel tot wijziging van de statuten; c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval): a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; b) een integriteitcode, geplaatst op de website; c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	● ● ● ● ● ● ● ● ●

- | | |
|---|---|
| <p>5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.</p> | ● |
| <p>6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.</p> | ● |
| <p>7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.</p> | ● |
| <p>8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).</p> | ● |

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status

●

Uitwerking

- | | |
|--|---|
| <p>1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.</p> | ● |
| <p>2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.</p> | ● |
| <p>3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.</p> | ● |

- | | |
|---|---|
| 4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. | ● |
| 5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. | ● |

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	●
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	●
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	●
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	●
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.	●
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	●
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	●
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.	●
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	●
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	●

III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.	●
De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.	●
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	●
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	●
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:	●
a) geslacht;	●
b) leeftijd;	●
c) hoofdfunctie;	●
d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;	●
e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;	●
f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;	●
g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;	●
h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	●
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	●
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	●
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:	●
a) de realisatie van de doelstellingen;	●
b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;	●
c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;	●
d) het kwaliteitsbeleid;	●
e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;	●
f) het financiële verslaggevingproces;	●
g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;	●
h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	●
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	●
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.	●
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	●

- De RvC bereikt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ●
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ●

III.2 Onafhankelijkheid

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn. De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.	● ●
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:	
a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;	●
b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;	●
c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;	●
d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;	●
e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;	●

- f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; ●
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ●
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ●
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ●

III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	● ● ● ● ● ● ●
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	●
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	●
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	● ●
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	●
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	● ●

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

Uitwerking

Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
 - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak; ●
 - b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ●
 - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ●
 - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ●
 - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ●
 - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ●
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ●

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

Uitwerking

Status

1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. ●
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen. ●
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen. ●

Auditcommissie

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
 - a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; ○
 - b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolities, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); ○
 - c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; ○
 - d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder. ○

- 5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
- 6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
- 7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
- 8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
- 9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

Selectie- en remuneratiecommissie

- 10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
 - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
 - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
 - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ●
 - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
 - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
- 11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

Status

- 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ●
- 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
- 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. ●
5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. De delegatie is slechts van tijdelijke aard. ●
6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. ●

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

Principe

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW. ●

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie. ●

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC. ●

Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties. ●

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures. ●
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening. ●
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). ●

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

Status


1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC. 
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. 
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.
De beoordeling wordt besproken in de RvC.
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. 


4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC 

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. 

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.
- Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- A Met betrekking tot de accountantscontrole:
- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
 - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
- B Met betrekking tot de financiële cijfers:
- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
 - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;
 - Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.
- C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
- Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;
 - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
 - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.

Status



V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

Uitwerking

Status

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is. ●
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven. ●
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC. ●

V.2 Visitatie

Principe

Status

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

●

Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance. ●
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst. ●
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC. ●

Bijlage 8 Position paper



Position paper ten behoeve van visitatie Van Alckmaer 2015

Van Alckmaer is met ruim 2700 VHE een van de drie actieve corporaties in Alkmaar. Het bezit van Van Alckmaer ligt vooral in de stad Alkmaar en voor een klein deel in Schagen en Schoorl (gemeente Bergen). Met Woonwaard en Kennemer Wonen als belangrijkste collega-corporaties, is Van Alckmaer een kleinere, maar onderscheidende speler in Alkmaar.

Missie en kernwaarden

Onze missie is het verhuren, beheren en bouwen van voldoende passende woningen van goede kwaliteit in levensloopbestendige wijken in de regio Alkmaar. Wij doen dit voor onze primaire doelgroep: huishoudens met een laag inkomen. Een belangrijk deel van ons werk is het verwerven, beheren en behouden van monumentale panden met een (kunst)historische waarde voor de stad Alkmaar.

Van Alckmaer onderscheidt zich van andere corporaties in de regio door de ruim 200 verhuureenheden in rijks- en gemeentelijke monumenten in haar bezit. In de loop der jaren hebben wij daarmee veel kennis en ervaring opgedaan en een belangrijk netwerk kunnen opbouwen op het gebied van monumenten.

Van Alckmaer profileert zich als maatschappelijk ondernemer met oog voor maatschappelijke vragen uit de samenleving. Onze kernwaarden zijn: maatschappelijk betrokken, dicht bij de klant, partner in de wijk en financieel solide. Ons motto voor de komende jaren is dat wij 'dicht bij de klant' willen staan. Dit betekent dat wij ons willen ontwikkelen tot een flexibele, klant- en resultaatgerichte organisatie die maatschappelijk betrokken is. Om dit te bereiken richten wij onze organisatie in 2016 lean en procesgericht in.

Waar komen we vandaan?

De visitatie beslaat de periode 2011 t/m 2014. Begin 2013 is het ondernemingsplan, met als titel 'historisch toekomstperspectief 2010-2015', herzien. Door de snel veranderende tijden en ontwikkelingen zoals de toenemende vergrijzing, kredietcrises en diverse maatregelen vanuit de overheid (heffingen en gewijzigde wet- en regelgeving), is de koers aangescherpt en onze taakopvatting gewijzigd. De belangrijkste accentverschuiving ligt in de hernieuwde focus op betaalbaarheid c.q. de primaire doelgroep. De activiteiten gericht op de midden- en hogere inkomensgroepen - om inkomsten voor de sociale verhuur te verwerven - zijn beperkt. Daarbij richt Van Alckmaer zich meer op de kwalitatieve in plaats van kwantitatieve match tussen vraag en aanbod van haar vastgoed.

De speerpunten voor 2013 - 2015 zijn nu:

- Terug naar de kerntaken
- Het versterken van de klantenbinding
- Specialist in monumenten
- Inzetten op leefbaarheid
- Innovatief in duurzaamheid
- Verlaging van de woonlasten
- Gezond financieel beleid (verlaging bedrijfslasten)

Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder, in december 2013, begon ook een nieuwe periode voor Van Alckmaer.

2014: Consolideren

Door deze beweging enerzijds en de invoering van de verhuurders- en saneringsheffing en de nieuwe Woningwet anderzijds, hebben wij in 2014 onze handen vol gehad aan het op koers houden van Van Alckmaer. Projecten moesten worden afgeblazen of uitgesteld om zaken daarnaast ook financieel op orde te krijgen. Door hard te werken en de bakens

Position paper ten behoeve van visitatie Van Alckmaer 2015

structureel te verzetten zijn we daar goed in geslaagd. De volgende stap was het realiseren van een flexibele, klant- en resultaatgerichte organisatie. Het organisatie- en personeelsbeleid van Van Alckmaer is niet meegegaan met zijn tijd. Medewerkers zitten relatief lang op dezelfde plek en werkprocessen zijn verouderd. Van Alckmaer wil zich de komende jaren zichtbaar positioneren richting de buitenwereld.

2015: 'Van Alckmaer in beweging'

Daarom is 2015 het jaar van 'de transitie'. Een overgangsjaar waarin alles wordt gewikt en gewogen en, indien gewenst, wordt vernieuwd. Het jaar van 'Van Alckmaer in beweging'. Daarvoor hebben we een routekaart ontwikkeld, waarmee wij als organisatie naar een nieuw Van Alckmaer toewerken. Zo worden wij een lean organisatie: procesgestuurd en klantgericht waar de verantwoordelijkheden laag in de organisatie liggen. Bij de inrichting van de nieuwe organisatie houden wij rekening met de omvang van de organisatie. Met betrekking tot een actief personeelsbeleid zijn we begonnen met het activeren en stimuleren van medewerkers om een opleiding te gaan volgen. Dit is niet vrijblijvend, maar noodzakelijk.

Daarnaast hebben wij de banden met de Huurders Belangen Vereniging (HBVA) aangehaald. Tenslotte zijn onze huurders de legitimering van ons bestaansrecht. We hebben regelmatig overleg met de HBVA en betrekken hen bij onze beleidsbeslissingen. Beide partijen ervaren dit als een positieve ontwikkeling.

Met de speerpunten uit het herziene ondernemingsplan 2013 – 2015 in het achterhoofd, willen wij de ingezette activiteiten en behaalde resultaten niet onbenoemd laten.

- **We ontwikkelen ons tot een klantgestuurde organisatie met intensieve één op één contacten.** De medewerkers van de afdeling Wonen gaan vaker naar klanten toe. Bijvoorbeeld bij problemen met huurincasso of overlast. Er loopt al een pilot waarbij de Woonconsulenten zich intensiever bezighouden met participatie, leefbaarheid, huurincasso en zware overlast.
- **We werken aan het implementeren van 'klantvenster'.** Dit is een systeem om klantcontacten vast te leggen en te ontsluiten. Eind 2015 is het systeem volledig geïmplementeerd.
- **We streven ernaar om eind 2015 een gemiddeld energielabel C voor ons totale woningbezit te behalen (met uitzondering van de monumenten).** We zijn nog niet zover, maar gezien het aantal woningverbeteringen en projecten waarbij dit de inzet is, zijn wij op de goede weg. Conform de landelijke afspraken heeft van Alckmaer in 2015 in haar portefeuillestrategie opgenomen dat gemiddeld een energielabel B behaald moet worden. Dit is een aanscherping van hetgeen is gesteld in het herziene ondernemingsplan. Met de Alkmaarse corporaties is de afspraak gemaakt dat dit in 2025 voor 90% van de woningen bereikt moet zijn.
- **Van Alckmaer is de dienstverlener voor monumenten.** Omdat monumenten vaak niet-DAEB zijn, zoeken wij naar nieuwe mogelijkheden voor de verwerving en het beheer. In 2015 ontwikkelen wij een plan voor het inzetten van de dienstverlening voor monumenten en het delen van deze kennis. In 2016 voeren wij dit plan als pilot uit.
- **Ons treasury-beleid is erop gericht om rentekosten en renterisico zo laag mogelijk te houden.** Hierin zijn wij geslaagd.
- **We gaan nog sterker sturen op onze inkomsten en uitgaven.** De bedrijfslasten zijn of worden daar waar mogelijk verlaagd. Daarnaast zijn de leegstands-deriving/frictieleegstand en de huurachterstanden teruggedrongen. Alle parameters van het WSW staan op groen.

Position paper ten behoeve van visitatie Van Alckmaer 2015

Waar gaan we heen?

- Het Portefeuille Management (PFM), of Strategisch Vastgoed Beleid, is bijna afgerond. Het wordt met de begroting van 2016 geïmplementeerd. Met het PFM creëert Van Alckmaer een visie op haar vastgoedportefeuille. Dit biedt een helder strategisch kader om onze (dagelijkse) activiteiten aan te passen aan de veranderende omgeving en weloverwogen keuzes te maken. Daarbij dwingt het ons te anticiperen op toekomst. Vanuit dit gegeven is de positionering van Van Alckmaer verder uitgewerkt. De missie en visie van de organisatie en de doelen voor de komende tien jaar staan daarbij centraal.
- De gestelde ambities en doelen uit het PFM en het ondernemingsplan zijn via werkplannen vertaald naar uitvoeringsniveau. Deze zijn smart geformuleerd. De voortgang en uitvoering wordt in het Teamleidersoverleg (TLO) bewaakt.
- Wij zijn intensieve samenwerkingscontacten aangegaan met Woonwaard en Kennemer Wonen. Dit heeft ertoe geleid dat wij onze PFM's op elkaar afstemmen en daar waar mogelijk en wenselijk eensluidend beleid ontwikkelen en uitvoeren. Dit is nieuw voor Alckmaer, maar volgens ons noodzakelijk om onze maatschappelijke opgave te vervullen en hele wijken leefbaar te maken en te houden.
- Samen met de collega-corporaties gaan wij met de gemeente Alckmaer en de huurdersorganisaties prestatieafspraken maken. Ook dit is nieuw voor deze corporaties, maar noodzakelijk om alle direct betrokkenen bij de les te houden.
- Met collega's Woontij en Het Grootslag (beide ongeveer even groot als Van Alckmaer), zijn gesprekken gestart om te kijken of er in de backoffice activiteiten meer synergievoordelen te behalen zijn. Denk aan ICT, P&O, Verzekeringen e.d. Ook de MT leden van corporaties zoeken elkaar regelmatig op voor collegiale toetsing.
- In 2015 wordt de corporatie control monitor (CCM) geïmplementeerd. Dit is een geautomatiseerde toepassing waarin de risico's en interne beheersingsmaatregelen zijn vastgelegd.
- Organisatieveranderingstraject 'Van Alckmaer in beweging' is gestart. Medio 2016 moet dit zijn beslag krijgen. In de routekaart buigt een werkgroep van medewerkers zich over een 'nieuwe' hoofdstructuur en bijbehorende processen, rollen, taken en verantwoordelijkheden. Procesgericht werken is het hoofditem dat een behoorlijke invloed op Van Alckmaer zal hebben. Dit betekent: schotten weg uit de organisatie, samenwerken en samen leren op basis van vooraf vastgestelde resultaten. De medewerker wordt zelf verantwoordelijk voor het te behalen resultaat. Leidinggevend worden coaches om proces, persoon en team naar een goed resultaat te begeleiden.
- De medewerkers leveren een belangrijke bijdrage aan de routekaart. We doen het proces bottom-up, om de medewerkers zoveel mogelijk inhoudelijk te betrekken.