



Visitatierapport

Woningstichting Den Helder

2011 - 2015



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Utrecht, 8 december 2016

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer Prof. Dr. P. Hooimeijer (voorzitter)
De heer Ing. C. Hobo (algemeen commissielid)
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 300 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 Woningstichting Den Helder met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte vertrouwen wij erop dat ook de belanghebbenden van Woningstichting Den Helder 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	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Woningstichting Den Helder	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Woningstichting Den Helder	23
1.1 Schets Woningstichting Den Helder	24
1.2 Werkgebied Woningstichting Den Helder	25
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	27
2.1 Beschrijving van de opgaven	27
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	31
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	31
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	35
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	37
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	37
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	37
3 Presteren volgens Belanghebbenden	39
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Den Helder	39
3.2 Beoordeling belanghebbenden	40
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	41
3.4 Conclusies en motivatie	42
4 Presteren naar Vermogen	47
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	47
4.2 Conclusies en motivatie	47
5 Governance	51
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	51
5.2 Conclusies en motivatie	52
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	59
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	61
Bijlage 2 Curricula vitae	65
Bijlage 3 Bronnenlijst	73
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	75
Bijlage 5 Prestatietabel	77
Bijlage 6 Meetschaal	83
Bijlage 7 Position Paper	85

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2012; periode 2007-2010

Het laatste visitatierapport is gepubliceerd in 2012 en betreft de jaren 2007-2010. Woningstichting Den Helder scoorde toen ruim voldoende op alle onderdelen. De toenmalige visitatiecommissie zag bij de woningstichting een enthousiaste organisatie met hoge ambities. Deze waren ingegeven vanuit de noodzaak om te investeren in Den Helder. In de praktijk bleken andere belanghebbenden en (commerciële) partijen onvoldoende bereid om in Den Helder te investeren. Woningstichting Den Helder heeft vervolgens de handschoen opgepakt vanuit een oprechte maatschappelijke betrokkenheid en ook om de waarde van het eigen vastgoed te beschermen. De commissie constateerde toen dat de ambities en daaraan gekoppelde investeringsbereidheid deels de gebruikelijke volkshuisvestelijke opgaven overstegen. De corporatie zocht doelbewust de grens op van wat kon en mocht en was daar open over. Belanghebbenden in Den Helder waren zeer positief over de activiteiten die de woningstichting in de stad uitvoerde. De commissie vond dat de keuzes van Woningstichting Den Helder (extra) risico's met zich meebrachten en vroeg daarom aandacht voor een stevig verankerd risicomanagement.

Resultaten visitatie 2016, periode 2011-2015

Zeer betrokken Helderse corporatie

De commissie heeft in 2016 Woningstichting Den Helder leren kennen als een zeer betrokken Helderse corporatie. Betrokken allereerst bij haar huurders, zoals ook blijkt uit haar position paper. In haar beleid, handelen en haar prestaties laat de woningstichting zien dat ze het belang van de huurders hoog in het vaandel heeft staan. Het huurbeleid is er op gericht om de woonlasten zoveel mogelijk te beperken: dat is de reden waarom Woningstichting Den Helder de verhuurdersheffingen maar deels in haar huurbeleid heeft verdisconteerd en al vooruitgelopen is op het passend toewijzen. De kwaliteit van de woningen is zonder meer goed te noemen, waarbij vooral de gunstige energieprestaties er uit springen. De woningen hebben bijna allemaal label C of lager en ook dat draagt bij aan gematigde woonlasten. Uit een recent onderzoek van de Woonbond blijken de huurwoningen van Woningstichting Den Helder circa 78 euro per maand goedkoper te zijn dan huurwoningen elders in Nederland. Belangrijk voor een huurdersdoelgroep met beperkte inkomens.

De betrokkenheid bij bewoners blijkt ook uit vele inspanningen die Woningstichting Den Helder doet voor bijzondere doelgroepen en voor de leefbaarheid. Woningstichting Den Helder is actief in het huisvesten van ouderen en kwetsbare mensen en sterk aanwezig in het sociaal netwerk om overlast te voorkomen en het leefklimaat voor huurders te verbeteren.

Belangrijke investeerder in de kwaliteit van de stad

De betrokkenheid van Woningstichting Den Helder is in tweede instantie zichtbaar in de rol die zij vervult in de stad. Actief, met lef, gecombineerd met nuchtere zakelijkheid is de woningstichting een van de grootste investeerders in de stad.

Dat is zichtbaar in de kwaliteit van Nieuw Den Helder, een wijk waar voorheen naar eigen zeggen 'de postbode politiebescherming nodig had' en die nu getransformeerd is naar een goed leefbare, divers samengestelde wijk, met een prachtige groenstructuur passend in het duinlandschap en een mix van maatschappelijke en commerciële voorzieningen.

De herstructurering is nagenoeg afgerond.

Onmisbaar is ook de rol van de woningstichting in de revitalisatie van het Stadshart van Den Helder. Daar waar commerciële projectontwikkelaars nauwelijks bereid zijn om te investeren in de binnenstad, steekt de woningstichting samen met Zeestad, een gemeentelijke en provinciale projectorganisatie haar nek uit en investeert zij stevig in de revitalisering van het stadshart.

Brede taakopvatting

Woningstichting Den Helder heeft dan ook een brede opvatting van haar taak en rol als woningcorporatie. Door omstandigheden gedreven, schrijft de directeur-bestuurder in de position paper. Den Helder kent een dalend bevolkingsaantal, waarbij vooral de hoger opgeleide en economisch draagkrachtige jongeren de stad verlaten. Als eigenaar van veertig procent van de woningvoorraad in Den Helder heeft de woningstichting groot belang bij een gezonde ontwikkeling van de stad. Daarvoor is het nodig om kwaliteit aan de stad toe te voegen en de stad aantrekkelijker te maken voor huidige en toekomstige inwoners van Den Helder. Commerciële investeerders zijn niet bereid om in de stad te investeren. In lijn met de adviezen van de commissie Deetman-Mans over de toekomst van de stad, ontwikkelt Woningstichting Den Helder daarom een combinatie van sociale huur, dure huur- en koopwoningen, maatschappelijke voorzieningen zoals de bibliotheek en de herstructurering van het winkelgebied in de binnenstad van Den Helder, voor een belangrijk deel financieel onrendabel. Zonder daarbij de omstandigheden waarin commerciële ontwikkelaars kunnen werken te verstoren. Deze taakopvatting staat op gespannen voet met de huidige regelgeving, die corporaties dwingt om zich vooral te richten op de kerntaken.

Legitimatie brede taakopvatting

Woningstichting Den Helder legitimeert haar brede taakopvatting met een verwijzing naar de bijzondere opgave waar Den Helder voor staat. De commissie onderschrijft het bestaan en de relevantie van deze opgave voor de stad, de huurders en de woningzoekenden. Ook acht de commissie de revitalisering van de stad van belang voor de vastgoedwaarde van het (omvangrijke) bezit van de corporatie in Den Helder. Daar waar er geen commerciële partijen bereid zijn om stevig in de stad te investeren en ook de gemeente deze rol niet kan overnemen begrijpt de commissie de ambities en de inzet van de woningstichting. Het maatschappelijk rendement van de vele deels financieel onrendabele investeringen is daarbij zichtbaar in de waardering van alle Helderse belanghebbenden, maar minder zichtbaar in harde cijfermatige objectief meetbare gegevens. Een cijfermatige en meer objectieve meting van het maatschappelijk rendement zou Woningstichting Den Helder kunnen helpen haar brede taakopvatting aan belanghebbenden en toezichthouders buiten Den Helder te legitimeren.

Belanghebbenden tevreden

Belanghebbenden uit Den Helder zijn zeer tevreden over de prestaties van de Woningstichting Den Helder en noemen de woningstichting een cruciale factor in de positieve ontwikkelingen die de stad doormaakt.

De corporatie luistert naar haar belanghebbenden, maar heeft soms ook de neiging om uit betrokkenheid en daadkracht 'voor de troepen uit te lopen'. Dat is begrijpelijk vanuit de dominante positie van de woningstichting in Den Helder bij omvangrijke investeringen, maar is mogelijk in de toekomst minder effectief. Zeker gezien de huidige regelgeving en de maatschappelijke opvattingen over de taken van woningcorporaties is het belangrijk dat belanghebbenden (gemeente, provincie, overige overheden en de woningstichting) hun rol en taak in bijvoorbeeld de aanpak van het Stadshart tegen het licht houden en daarover passende afspraken maken.

Alternatieven onderzoeken

Ten tijde van de visitatie is Woningstichting Den Helder naarstig op zoek naar opties en alternatieven om haar investeringen in Den Helder voort te zetten.

Om dit mogelijk te maken onderzoekt Woningstichting de optie om juridisch een splitsing aan te brengen tussen DAEB- en niet DAEB-bezit. Financieel biedt deze optie kansen.

De investeringen in de bestaande woningvoorraad en de herstructurering van de sociale voorraad voor zover passend bij DAEB-activiteiten kunnen uit de bestaande kasstromen worden gedekt. Niet-DAEB-investeringen moeten uit verkoopopbrengsten en positieve kasstromen vanuit het duurdere en commerciële segment worden betaald. De commissie begrijpt de wens en het belang om grootschalig te blijven bijdragen aan de toekomst van Den Helder. De commissie is echter wel kritisch als het gaat om de omvang van de voorgestelde splitsing en vindt het verstandig om zich zo breed mogelijk te blijven oriënteren op alternatieven en samenwerkingsvormen passend binnen de huidige regelgeving om daarmee de kwaliteit van de stad duurzaam te verbeteren.

Risico's in beeld

Van oudsher beschikt Woningstichting Den Helder over een goede financiële positie.

Dankzij een gedegen financieel beleid, een beperkte leningenportefeuille en een doelmatige organisatie is de financiële continuïteit van de woningstichting gewaarborgd.

Investeringen worden getoetst aan de hand van een afwegingskader, waarin rendementseisen en bijdragen aan het maatschappelijke resultaat een rol spelen. Wel is de commissie van mening dat de onrendabele toppen beter onderbouwd en meer aan maxima gebonden zouden kunnen worden.

Een van de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie betrof het versterken van het risicomanagement. Woningstichting Den Helder heeft zich die aanbeveling ter harte genomen. Het risicomanagement is in de afgelopen jaren van een stevig fundament voorzien. De risico's per project, maar ook de risico's op strategische en tactisch niveau worden consequent benoemd en gemonitord. Een belangrijke rol daarbij vervult de controller, die direct toegang heeft tot de raad van commissarissen en de risico-rapportages vrijelijk van – waar nodige kritische – toelichting voorziet.

Opvallende structuur met verbindingen

Opvallend bij Woningstichting Den Helder is de holdingstructuur, waarin activiteiten gericht op woondiensten, het onderhoud, waaronder schilderwerk, en de ontwikkeling van vastgoed eind 2015 zijn ondergebracht in elf afzonderlijk opgerichte rechtspersonen.

Deze rechtspersonen verrichten ook werkzaamheden voor andere opdrachtgevers.

Woningstichting Den Helder heeft voor deze holdingstructuur gekozen om grip te houden op de kwaliteit van het onderhoudswerk en om werkgelegenheid in Den Helder te behouden. Inmiddels heeft de woningstichting in 2016 afscheid genomen drie verbindingen: het aannemingsbedrijf Dozy en twee daarbij aangesloten BV's.

De commissie vindt dat mede gelet op de huidige regelgeving een verstandige keuze.

Governance geprofessionaliseerd

In verhouding tot de vorige visitatieperiode heeft de Governance een professionaliseringslag gemaakt. De besturing is op orde. Het onlangs geformuleerde *Bod aan de gemeente Den Helder* met de daarin SMART gedefinieerde doelstellingen, is daar mogelijk een goede basis voor. De raad van commissarissen is deskundig en berekend op zijn taak. De afgelopen jaren is de raad gegroeid in de wijze waarop hij zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord invult. De raad onderhoudt actief contacten met belanghebbenden, waar de huurders de belangrijkste partij zijn. De raad reageert alert op risico's en ontwikkelingen in de omgeving van de corporatie. Een voorbeeld daarvan is de actieve wijze waarop de raad nieuwe ontwikkelingen in de Governance tegemoet treedt.

Sterke punten

- + grote betrokkenheid en verankering in het werkgebied;
- + uitstekende prestaties op alle kerntaken;
- + sterke inbreng in de toekomst van Den Helder;
- + solide financiële positie;
- + goede verhoudingen met en groot draagvlak bij belanghebbenden;
- + geprofessionaliseerde raad van commissarissen.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie beschouwt Woningstichting Den Helder als een goed presterende woningcorporatie met een groot gevoel voor verantwoordelijkheid voor de toekomst van de stad, die bereid is om zich daarvoor met geld en activiteiten in te zetten.

Om deze lijn ook in de toekomst te kunnen voortzetten, passend binnen het kader van de huidige regelgeving, geeft de commissie Woningstichting Den Helder de volgende verbeter suggesties mee:

- Breng de maatschappelijke effecten van de (onrendabele) investeringen in het stadshart en andere (herstructurerings-)wijken goed gedocumenteerd en in 'harde cijfers' in beeld en gebruik dat als legitimering enerzijds en als leer- en verbeterinstrument anderzijds.
- Ontwikkel samen met belanghebbenden, met respect voor ieders rol en verantwoordelijkheid en binnen het kader van het Rijksbeleid, verschillende opties om het doel van een goed functionerende stad te kunnen bereiken.
- Blijf in nauw contact met de belanghebbenden en neem hen mee in voorgenomen besluiten en beleid.
- Houd het investeringskader opnieuw tegen het licht en bekijk de wenselijkheid om onrendabele toppen aan maxima te binden.
- Breng de strategische visie, jaarplannen en begrotingen inhoudelijk op een lijn en maak daarbij gebruik van de SMART vertaling van doelstellingen zoals geformuleerd in het bod op de opgave in Den Helder. Stem daarbij de monitoring af op de doelstellingen uit de strategische visie.
- Bied meer transparantie aan over de kosten/doelmatigheid, optimale prijskwaliteit verhouding van de activiteiten in de verschillende verbindingen en breng die in lijn met de DAEB-regelgeving.

B Scorekaart

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

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie Woningstichting Den Helder

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties en vond plaats tussen oktober 2016 en december 2016.

Korte schets Woningstichting Den Helder

De toegelaten instelling (TI) die wij nu kennen als Woningstichting Den Helder is opgericht in 1923. De Woningstichting Den Helder bezit circa 10.100 verhuureenheden (vhe) en werkt in drie gemeenten: Den Helder, Schagen en Hollands Kroon. De meeste woningen staan in de gemeente Den Helder (circa 10.000 woningen). Daarmee bezit de woningstichting veertig procent van de totale Helderse woningvoorraad.

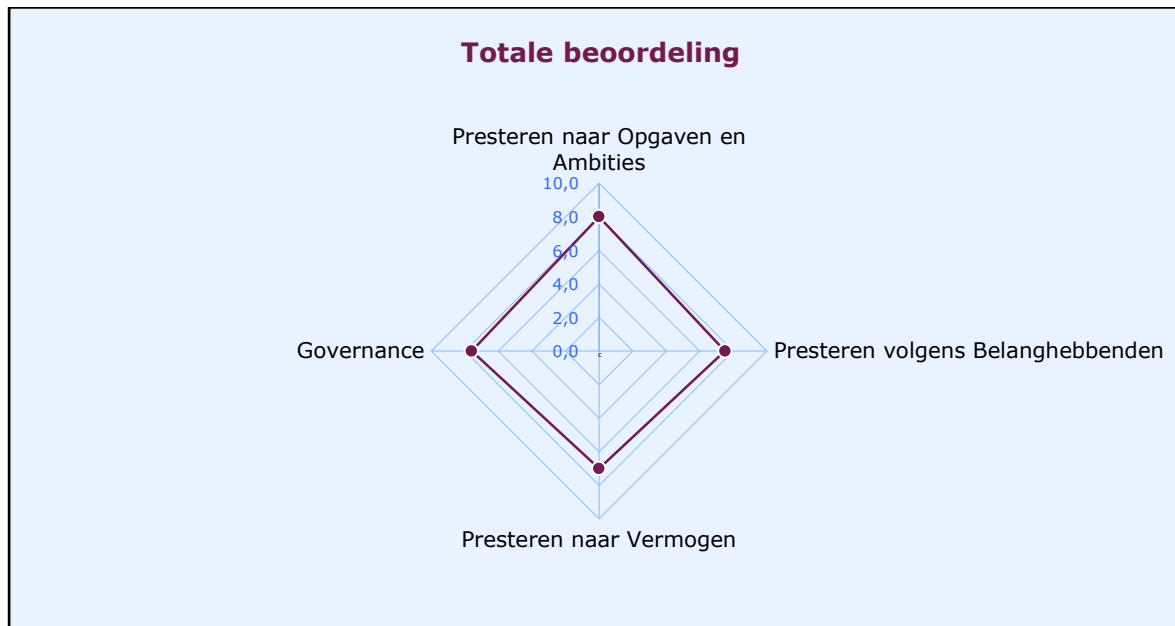
Woningstichting Den Helder kent een holdingstructuur, waarin naast de toegelaten instelling (TI) ook Helder Vastgoed BV met tien dochterondernemingen, waaronder Dozy BV. De dochterondernemingen van Helder Vastgoed BV houden zich bezig met het ontwikkelen en beheren van vastgoed ook voor derden. Woningstichting Den Helder is met 100 procent de enige aandeelhouder in Helder Vastgoed BV en de onderliggende dochtermaatschappijen. In 2016 is afscheid genomen van Dozy BV.

Belangrijkste belanghebbenden van de TI zijn de huurdersorganisatie Stichting Huurdersbelangen, de gemeente Den Helder, de gemeentelijke en provinciale projectontwikkelaar Zeestad, zorg- en welzijnsinstellingen zoals Vrijwaard, Omring, Tellus, GGS, DnoDoen en stichting Present.

Bij de TI werken eind 2015 77 fte; bij de overige BV's van holding 228 fte (inclusief 63 fte bij Dozy BV). De leiding van de corporatie berust bij een raad van bestuur bestaande uit één persoon. Het bestuur van de woningstichting is tevens bestuurder van de verbindingen, met uitzondering van Dozy BV. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders en twee leden op voordracht van de ondernemingsraad in de raad van toezicht zitting hebben. De raad van commissarissen van de TI voert ook het toezicht op alle verbindingen.

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.

Beoordelingen Woningstichting Den Helder



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	8,0
Presteren volgens Belanghebbenden	7,5
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	7,6

De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Den Helder goed presteert naar opgaven en ambities, veel waardering heeft van belanghebbenden en haar financiën en governance op orde heeft.

Presteren naar Opgaven en Ambities

8,0

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 8,0 gemiddeld. Woningstichting Den Helder presteert goed op alle prestatievelden. De commissie heeft alle velden met een 8,0 gewaardeerd. De woningvoorraad van de woningstichting is betaalbaar en bereikbaar voor alle doelgroepen. De gemiddelde huur is laag. De woningstichting voert een actief beleid om zoveel mogelijk woningen passend te kunnen toewijzen. Er is veel aandacht voor de huisvesting van statushouders, onder meer door extra woningaanbod te creëren. De woningstichting heeft verder veel aandacht voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen en dat is belangrijk vanwege het snelgroeiend aantal ouderen in Den Helder. Ook de overige doelgroepen worden goed gehuisvest. De kwaliteit van de woningen en de dienstverlening is goed. Veel waardering heeft de commissie voor de energiemaatregelen die de corporatie treft.

De woningvoorraad van de woningstichting behoort landelijk gezien tot de meest energiezuinige woningvoorraad met een positief effect op de woonlasten. Veel waardering is er voor de investeringen van de woningstichting. De wijk Nieuw Den Helder is sterk verbeterd; ook elders zoals in Schooten knappen woningen op dankzij gerichte investeringen in woningen en woonomgeving. De activiteiten ten behoeve van de kwaliteit van wijken en buurten dragen in belangrijke mate bij aan de leefbaarheid.

Sociale huismeesters vervullen daarbij een belangrijke rol.

De commissie heeft nog een zesde prestatieveld toegevoegd: de investeringen in het stadshart van Den Helder. De commissie is van mening dat de woningcorporatie bijzondere prestaties levert om het stadshart te revitaliseren. De bijzondere situatie van Den Helder leidt ertoe dat Woningstichting Den Helder voor een corporatie onorthodoxe stappen zet, die bijdragen aan het toekomstperspectief van de stad.

De ambities van Woningstichting Den Helder zijn verwoord in actuele strategische visies, die goed aansluiten op de opgave in dit werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,5

De belanghebbenden beoordelen Woningstichting Den Helder met een 7,5 gemiddeld.

Alle belanghebbenden hebben veel waardering voor de prestaties van Woningstichting Den Helder in de afgelopen vijf jaar. Alle volkshuisvestelijke prestatievelden zijn met minimaal een 7,3 gewaardeerd. De meeste waardering is er voor de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer en het prestatieonderdeel (des) investeringen in de woningvoorraad. Woningstichting Den Helder heeft oog voor de positie van huurders en heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de positieve ontwikkeling die de stad heeft ondergaan. Daarin is de woningcorporatie onmisbaar geweest.

De communicatie met de woningstichting is over het algemeen op orde, zeggen belanghebbenden. Huurdersvertegenwoordigers zijn daar het meest tevreden over. Dat geldt ook voor de invloed van beleid. Andere belanghebbenden zijn ook te spreken over de invloed, die zij op het beleid kunnen uitoefenen. Wel vinden ze soms dat de woningcorporatie te stevig aan haar ideeën vasthoudt en dan ook nog weleens 'voor de troepen uitgaat'.

De belanghebbenden geven Woningstichting Den Helder verbeteringsuggesties mee om de communicatie en het beleid te optimaliseren, de investeringsmogelijkheden passend binnen de regelgeving samen met de gemeente te onderzoeken, de effecten van de investeringen te monitoren, huurders en andere belanghebbenden beter in positie te brengen en tot slot flexibel op een aantal maatschappelijke vraagstukken in te spelen.

Presteren naar Vermogen

7,0

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 7,0 gemiddeld.

De commissie constateert dat Woningstichting Den Helder ruim voldoende zorg draagt voor de financiële continuïteit van de organisatie en er ook ruimschoots in slaagt om deze te waarborgen. Ook de doelmatigheid van de organisatie is op orde, wat onder meer blijkt uit de benchmark van Aedes. De commissie oordeelt verder dat Woningstichting Den Helder haar vermogen stevig inzet op maatschappelijke doeleinden. De commissie ziet echter dat de verantwoording van die inzet, wel vooraf wordt getoetst aan de hand van een investeringskader, maar niet achteraf wordt getoetst op effectiviteit en maatschappelijk rendement.

Governance

7,6

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,6 gemiddeld. De besturing van de organisatie is op orde. Er zijn beleidsplannen, strategisch vastgoed beleid, jaarplannen en begrotingen. De strategische visie is gebaseerd op relevante signalen uit de omgeving en na raadpleging van belanghebbenden tot stand gekomen. In 2015 heeft Woningstichting Den Helder voor het eerst een SMART vertaling gemaakt van de doelstellingen uit haar strategische visie in het bod, dat zij in het kader van de nieuwe woningwet heeft gedaan aan de gemeente Den Helder. De commissie treft daarin een eerste heldere vertaling van de strategische doelen in tactische en operationele doelen aan. De overige onderdelen van de besturing (check en act) zijn ruim voldoende van kwaliteit.

De commissie heeft de kwaliteit van het interne toezicht met een 7,8 gemiddeld gewaardeerd. Woningstichting Den Helder beschikt over een raad van commissarissen die goed is samengesteld, zich bewust is van de verschillende rollen die hij vervult en proactief omgaat met de Governancecode. Het toetsingskader is van goede kwaliteit; de raad voert adequaat toezicht op de toegelaten instelling en op de verbindingen. De externe legitimatie is goed georganiseerd. De woningcorporatie onderhoudt een goed overleg met huurders, waarbij de zeggenschap van huurders is geborgd in een overeenkomst. De openbare verantwoording is eveneens goed op orde. Jaarlijks brengt de woningstichting naast het officiële jaarverslag een maatschappelijk jaarverslag uit, waarin zij haar maatschappelijke prestaties op een aantrekkelijke leesbare manier voor het voetlicht brengt.

D Reactie Woningstichting Den Helder

Reactie Woningstichting Den Helder op het visitatierapport

Visitatiecommissie Raeflex
t.a.v. mevrouw C. Bomhof
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Den Helder	:	5 december 2016	Ons kenmerk	:	MBB/MBO/00149-16dir
Onderwerp	:	bestuurlijke reactie op visitatierapport	Uw kenmerk	:	
Behandeld door	:	Directie	Bijlage(n)	:	positionpaper
Toestelnummer	:	0223-677651	i.a.a.	:	

Geachte commissie,

Ons gemiddeld cijfer is 7,5. Woningstichting is verheugd over deze positieve beoordeling. Wij zijn blij dat de visitatiecommissie oog heeft voor de achtergrond van onze ambities. Juist omdat wij naast onze primaire taak zoveel investeren in andere taken is legitimering hiervan een must. Dit pakken we vanaf heden op door de maatschappelijke effecten van onze investeringen zo goed als mogelijk te objectiveren en hiervan transparant verslag te doen. Ook willen we meer oog ontwikkelen voor alternatieve wegen waarlangs wij de ambities m.b.t. de stad kunnen realiseren. We zullen dit doen, samen met de gemeente, Zeestad en andere belanghebbenden, en deze partijen nog bewuster bij het besluitvormingsproces betrekken.

Om uitvoering te kunnen geven aan ons strategisch beleid dienen onze ondernemings- en jaarplannen en de begrotingen een rechtstreekse afgeleide te zijn van onze Strategische Beleidsvisie (SBV). Om deze verbinding te expliciteren zullen we onze doelstellingen SMART vertalen en toevoegen aan ons 'stoplichtenmodel', ons hulpmiddel om te monitoren. Onderdeel van monitoring is dat wij het investeringskader voortdurend tegen het licht houden. Wanneer de studie naar het objectiveren van de maatschappelijke effecten van onze investeringen daartoe aanleiding geeft zullen we besluiten de ORT te maximeren. Deze studie zullen we samen met de gemeente en Zeestad vorm gaan geven. De behoefte aan SMART geformuleerde doelen en monitoring van de resultaten geldt ook voor onze bv's. Dit geeft helder zicht op de kosten versus doelmatigheid en op de prijs-kwaliteitverhouding van activiteiten van onze BV's.

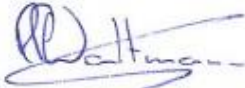
De verbeterpunten van de belanghebbenden houden onze voortdurende aandacht. Het spanningsveld tussen de belangen van onze belanghouders en die van ons maakt dat we niet altijd volledig kunnen meegaan in de wensen van onze belanghouders. Vooral de zorg- en maatschappelijke partijen zouden graag meer invloed hebben op ons beleid. Dit komt ook tot uiting in het cijfer dat zij voor dit onderdeel geven. Wel garanderen we dat we voortdurend zoeken naar optimalisering voor beide kanten. Hier ligt voor ons nog een communicatieve opgave. Die sluit aan op de wens om onze huurders (i.p.v. het vastgoed) duidelijk centraal te zetten in onze communicatie. Dit zullen we ons ter harte nemen.

Tenslotte de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten. Zowel de huurders als de gemeente waarderen dit onderdeel met het cijfer 7,0 zonder expliciete verbeterpunten te benoemen.

Gezien onze inspanningen en de positieve resultaten die naar ons gevoel zijn behaald, hadden we hogere waarderingen verwacht. We zullen de gemeente en onze huurders vragen in welke opzichten wij ons nog verder kunnen verbeteren. Wellicht leidt dit tot aanpassing van onze zienswijze.

Hiermee besluiten wij onze reactie op het visitatierapport en bedanken wij u tot slot voor de prettige wijze waarop het visitatieproces is verlopen.

Met vriendelijke groet,



Drs. R.P. Waltmann
Algemeen directeur

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Woningstichting Den Helder

In juni 2016 heeft Woningstichting Den Helder te Den Helder 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 tussen oktober 2016 en december 2016. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 3, 17 en 18 oktober. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer Prof. Dr. P. Hooimeijer (voorzitter), de heer Ing. C. Hobo en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris).

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wilde woningcorporatie Woningstichting Den Helder graag een spiegel voorgehouden worden om op basis daarvan van te kunnen leren en verbeteren.

Op basis van alle door Woningstichting Den Helder verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. Ook heeft de commissie een uitgebreid bezoek gebracht aan de wijken, waarin Woningstichting Den Helder woningen beheert. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting Den Helder, 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 2011-2015.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

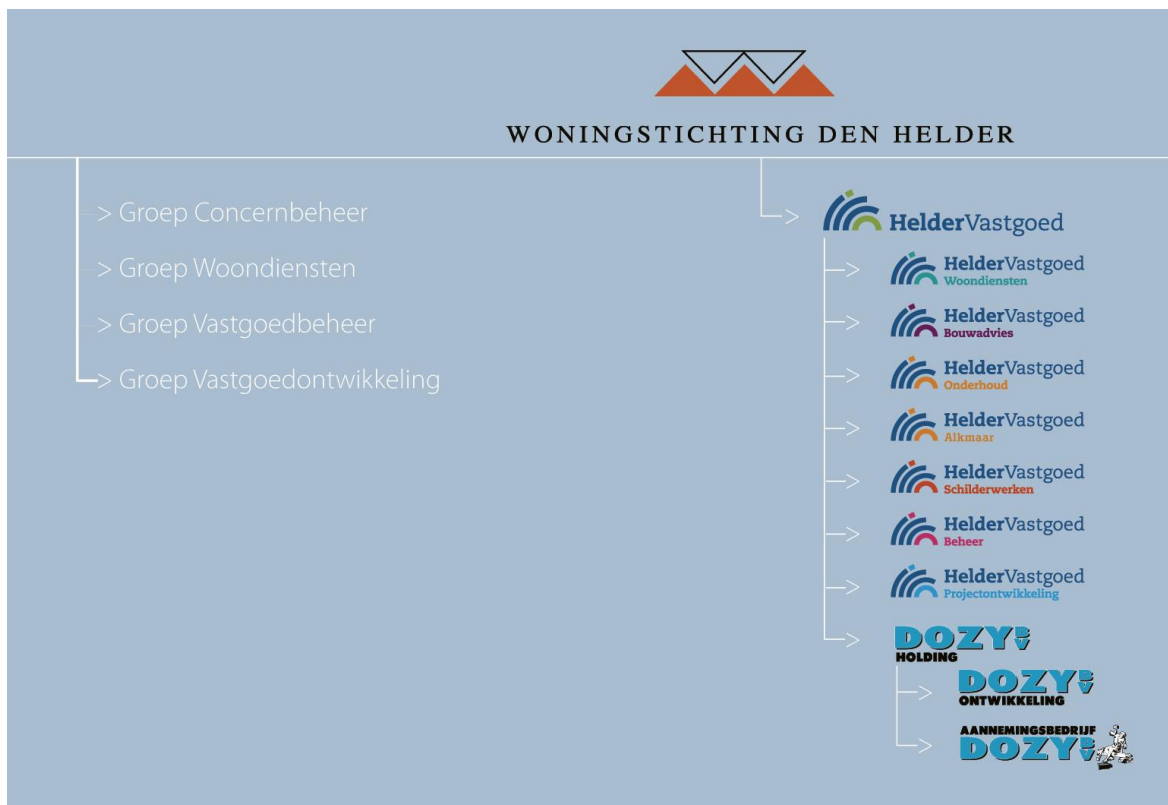
Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Woningstichting Den Helder

Woningstichting Den Helder is opgericht in 1923. Woningcorporatie Woningstichting Den Helder beheert 10.100 vhe en werkt in drie gemeenten: Den Helder, Schagen en Hollands Kroon. Het belangrijkste werkgebied bevindt zich in de gemeente Den Helder (10.000 woningen). Deze gemeente telt circa 56.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurdersorganisatie Stichting Huurdersbelangen, de gemeente Den Helder, de gemeentelijk projectontwikkelaar Zeestad, zorg- en welzijnsinstellingen zoals Vrijwaard, Omring, Tellus, GGD, DnoDoen en stichting Present.

In Den Helder zijn verder nog twee andere woningcorporaties actief: Woonstichting Woontij met circa 820 woningen en Woonzorg Nederland met circa 190 verhuureenheden. Woningstichting Den Helder kent een holdingstructuur, waarin naast de toegelaten instelling (TI) ook Helder Vastgoed BV met tien dochterondernemingen, waaronder Dozy BV. Helder Vastgoed BV en haar dochterondernemingen houden zich bezig met het ontwikkelen en beheren van vastgoed ook voor derden. Woningstichting Den Helder is met 100 procent de enige aandeelhouder in Helder Vastgoed BV en de onderliggende dochtermaatschappijen. Bij de TI Woningstichting Den Helder werken 85 medewerkers; in totaal 77 fte. Bij de overige dochtermaatschappijen werkten eind 2015 232 medewerkers in 228 fte. De raad van commissarissen van Woningstichting Den Helder voert het toezicht op alle verbindingen. Het bestuur van de woningstichting is tevens bestuurder van de verbindingen, met uitzondering van Dozy BV. In 2016 is afscheid genomen van Dozy BV (63 fte).

De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders en twee leden op voordracht van de ondernemingsraad in de raad van toezicht zitting hebben.



1.2 Werkgebied Woningstichting Den Helder

Het werkgebied van Woningstichting Den Helder bestaat uit een stedelijke kern in een plattelandsomgeving. De gemeente Den Helder bestaat uit de kern Den Helder (circa 42.000 inwoners) en de kernen Julianadorp (circa 14.000 inwoners) en Huisduinen (circa 500 inwoners). Gemeente Den Helder kent ruim 52 procent koopwoningen en 48 procent huurwoningen. Woningstichting Den Helder beheert de meeste van deze huurwoningen. In totaal bezit Woningstichting Den Helder veertig procent van de Helderse woningvoorraad. De woningvoorraad bestaat voor 64 procent uit eengezinswoningen. De helft van de appartementen in beheer van de woningstichting bestaat uit meergezins-etagebouw zonder lift (17,8 procent).

De huurwoningenvoorraad van Woningstichting Den Helder is relatief gedateerd: 25 procent is gebouwd in de jaren 1945-1960; circa 50 procent is gebouwd in de jaren zestig (29,4 procent) en zeventig (19,7 procent). Sinds de jaren negentig heeft Woningstichting Den Helder in verhouding tot andere corporaties weinig nieuwbouwwoningen ontwikkeld.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw), die is ondergebracht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), deelt deze corporatie in als middelgrote en kleine herstructureringscorporatie. De referentiegroep waarmee Woningstichting Den Helder wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Woningstichting Den Helder 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 Woningstichting Den Helder eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. De commissie heeft zich vooral geconcentreerd op het werkgebied in Den Helder, waar de corporatie circa 10.000 woningen beheert. Daarnaast heeft de woningstichting circa 130 woningen in bezit in Schagen. In verhouding tot het overige bezit heeft de Schagense woningvoorraad van Woningstichting Den Helder een zeer beperkte omvang. De commissie heeft de Schagense prestaties daarom beperkt gewogen in haar beoordeling.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgave in de gemeente Den Helder is af te leiden uit verschillende documenten: regionale woningmarktgegevens, het regionaal actieprogramma Kop van Noord-Holland, de Strategische Visie Den Helder 2020, Structuurvisie Den Helder 2025, de nota Wonen Den Helder, de prestatieafspraken en het bod dat Woningstichting Den Helder in 2015 heeft uitgebracht op de lokale volkshuisvestingsopgave.

Woningmarkt in Den Helder

Bestudering van verschillende notities en marktonderzoeken levert het volgende beeld op. Den Helder is een gemeente, waarin de bevolking in aantal daalt. Al geruime tijd overstijgt het aantal vertrekkers het aantal nieuwkomers. Jongeren verlaten Den Helder voor een HBO- of een WO-studie en komen zelden terug. De achterblijvers bestaan voor een belangrijk deel uit ouderen en uit mensen met een laag inkomen. Relatief veel inwoners zijn laag of middelbaar geschoold.

Een belangrijk deel van de economie is afhankelijk van de Marine en de offshore-industrie. Beide bedrijfstakken bieden een onzeker perspectief.

Net als elders in Nederland neemt het aantal ouderen in Den Helder toe. De huishoudens worden kleiner en nemen niet meer toe in aantal af. Volgens berekeningen van het CBS (2013) zijn ruim zesduizend huishoudens afhankelijk van een huurwoning tot aan de huurtoeslag grens, terwijl in Den Helder meer dan tienduizend sociale huurwoningen telt. Dat leidt tot ontspannen verhoudingen in de sociale woningmarkt. De groep huishoudens met een laag middeninkomen daarentegen is verhoudingsgewijs zeer groot.

De woonmilieus zijn verschillend in kwaliteit. Een aantal wijken kent een kwetsbare leefbaarheid, zoals Nieuw Den Helder.

Strategische visie en structuurvisie

In de strategische visie 2020, opnieuw bevestigd in de structuurvisie formuleert de gemeente de opgave om van Den Helder een aantrekkelijke woonplaats maken.

Den Helder moet de centrumgemeente van de Kop van Noord-Holland worden. Dat wil ze bereiken door te investeren in duurzame energie, door inwoners te betrekken bij de ontwikkelingen in de samenleving, te differentiëren in woonmilieus en door het Stadshart te revitaliseren. Naast het stadshart legt de gemeente de nadruk op de ontwikkeling van Willemsoord en Haven.

Het team Deetman/Mans¹ heeft in 2010 onderzoek gedaan naar mogelijkheden om de krimp in Den Helder tegen te gaan. In de aanbevelingen noemt het team de revitalisering van het Stadshart en de creatie van aantrekkelijke woonmilieus van groot belang voor de toekomst van de stad.

In de structuurvisie die de gemeente heeft uitgebracht in 2012 verlaat de gemeente de doelstelling om de bevolking te laten groeien. Het doel is nu om de terugloop van de bevolking een halt toe te roepen. De speerpunten uit de strategievisie worden nog steeds in grote lijnen onderschreven.

Nota Wonen

In 2010 heeft de gemeente Den Helder een Nota Wonen vastgesteld, waarin haar visie op de toekomst van het wonen in de stad tot aan 2015 is beschreven. De nota heeft als ondertitel *Meer kwaliteit dan kwantiteit*. De hierboven beschreven strategische visie is richtinggevend voor de nota wonen. Ook deze notitie geeft een dalende omvang van de bevolking weer, als gevolg van negatieve migratiecijfers. De behoefte aan sociale huurwoningen neemt af. De behoefte aan nultredenwoningen ten gevolge van de vergrijzing neemt sterk toe. Den Helder staat voor een herstructureringsopgave, concludeert de Nota Wonen, een opgave die in het teken staat van krimp, zowel in de periode voor 2020 als voor de periode daarna. Onderdelen van die opgave zijn duurzaam bouwen, het realiseren van een vraaggericht aanbod van woningen (woningen in het (goedkopere) middensegment en nultredenwoningen voor ouderen), het ontwikkelen van duidelijk onderscheidende woonmilieus en het verbeteren van de doorstroming.

Daarnaast ziet de Nota Wonen een opgave in het verbeteren van de verpauperde woningen in particulier eigendom, het toevoegen van meer kwaliteit in woningen in de bestaande voorraad door het herontwikkelen van wijken, zoals Nieuw Den Helder, het beheer van woonwagencentra, het realiseren van 'hufferproof' woningen en het wonen boven winkels.

Prestatieafspraken 2012-2015

In 2012 hebben de gemeente Den Helder en Woningstichting Den Helder prestatieafspraken met elkaar afgesloten. In de prestatieafspraken zijn de gezamenlijke ambities vastgelegd. Partijen willen met de prestatieafspraken een bijdrage aan het creëren van gedifferentieerde en duurzame woonmilieus en het creëren van leefbare en kwalitatieve woonomgeving. Deze intenties zijn uitgewerkt in afspraken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen; de kwaliteit van de bestaande voorraad, de woningproductie en leefbaarheid en openbare ruimte.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

- Partijen maken afspraken over de huisvesting van dak- en thuislozen en andere kwetsbare burgers die te maken hebben met een combinatie van huisuitzetting, schulden, vereenzaming, verslaving en/of psychische problemen. Woningstichting Den Helder verklaart zich bereid om actief mee te denken over:
(1) huisvestingsmogelijkheden van deze groepen, (2) in bijzondere gevallen onder voorwaarden van het Laatste Kans beleid woningzoekenden toch in aanmerking te laten komen voor inschrijving in het woningzoekendensysteem, (3) mee te werken aan bij voorrang huisvesting van kwetsbare personen op incidentele basis,

¹ Een door het ministerie ingesteld krimpteam bestaande uit de heren Deetman en Mans, die in opdracht van het ministerie onderzoek hebben gedaan naar de achterliggende oorzaken van de krimp in (de regio) Den Helder en daarover aanbevelingen heeft gedaan.

(4) woningen beschikbaar te stellen aan gemeente en/of zorgaanbieders voor OGGZ-doelgroepen en uitstroom van daklozen en (5) mogelijkheden te onderzoeken van kamerbewoning door jongeren eventueel in combinatie met huismeesterschap.

- Partijen maken tevens afspraken om huisuitzetting te voorkomen.
- Woningstichting Den Helder spreekt af met de gemeente om woonruimte ter beschikking te stellen voor kwetsbare doelgroepen en dan in het bijzonder ex-gedetineerden in de vorm van zogenaamde surpluswoningen, kleine woningen op diverse locaties in de stad. Woningstichting Den Helder werkt mee aan de doorstroming van bewoners uit surpluswoningen naar reguliere huisvesting.
- Partijen spreken af de mogelijkheid van de realisering van containerwoningen voor zware overlast veroorzakende burgers te onderzoeken.
- Tot slot zijn er afspraken gemaakt over de huisvesting van statushouders. Woningstichting Den Helder realiseert 70 procent van de gemeentelijke taakstelling.

Kwaliteit bestaande voorraad

Conform het strategisch voorraadbepoelid werkt Woningstichting Den Helder aan de kwaliteit en differentiatie van haar bestaande woningbezit door:

- Complexgewijs woningen aan zittende huurders te koop aan te bieden.
- De bestaande voorraad te renoveren door huurders verschillende verbeterpakketten te bieden ter verhoging van het comfort en het verbeteren van de energieprestaties.
- Bestaand bezit, dat niet meer voldoet aan de huidige vraag en/of mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering te slopen.

Woningproductie

Er zijn diverse afspraken over woningproductie in de overeenkomst opgenomen, zoals:

- Partijen spreken af om de planning en fasering van woningbouwprojecten en dan met name Julianadorp-Oost en Nieuw Den Helder met elkaar af te stemmen binnen de kaders van de provinciale en regionale woningbouwafspraken.
- Woningbouw wordt vraaggericht benaderd, gericht op de behoefte van de consument.
- Woningstichting Den Helder is bereid om voor iedere zorgpartij die met een redelijk aanbod komt de woningbouwproductie te realiseren.
- Woningstichting wil het verouderde woningaanbod verminderen en kwalitatieve nieuwbouw toevoegen. Voor elke drie woningen die Woningstichting Den Helder in Nieuw Den Helder sloopt, kan zij één woning in Nieuw Den Helder en twee in andere wijken in Den Helder terugbouwen.

In het kader van de herstructurering zijn er concreet de volgende afspraken gemaakt:

- In het Stadshart ontwikkelt Woningstichting Den Helder een nieuwe bibliotheek, twee winkelgebieden en een aantal woningen alsmede woningbouw op de locaties van de zusterflat en de Spoorstraat.
- Woningstichting Den Helder en de gemeente werken samen aan de verbetering van de wijk Nieuw Den Helder.
- Woningstichting Den Helder trekt zich terug uit de exploitatie van Julianadorp Oost.

Leefbaarheid en openbare ruimte

Woningstichting Den Helder en gemeente verbeteren de leefbaarheid en zetten een aantal samenwerkingsverbanden voort zoals het Convenant wijkaanpak plus, het uitvoeringsprogramma Sociaal en het Veiligheidshuis Den Helder.

Daarnaast spreken partijen af om onrechtmatige bewoning tegen te gaan.

Partijen werken samen in de aanpak van jeugdvragestukken in Nieuw Den Helder.

Tot slot spreken partijen af om het functioneren van het Multifunctioneel Centrum in Nieuw Den Helder te versterken.

Bod 2015

In 2015 heeft Woningstichting Den Helder een bod gedaan op de opgave in 2016. Het bod is in concrete SMART doelstellingen geformuleerd en sluit aan op de in de strategische visie en structuurvisie beschreven opgaven.

Het bod kent afspraken over (1) liberalisatie en verkoop, (2) nieuwbouw en aankoop van woningen, (3) betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep, (4) huisvesting bijzondere doelgroepen, (5) kwaliteit en duurzaamheid van woningen (6) leefbaarheid en maatschappelijk Vastgoed. Het bod is voorzien van een financiële paragraaf.

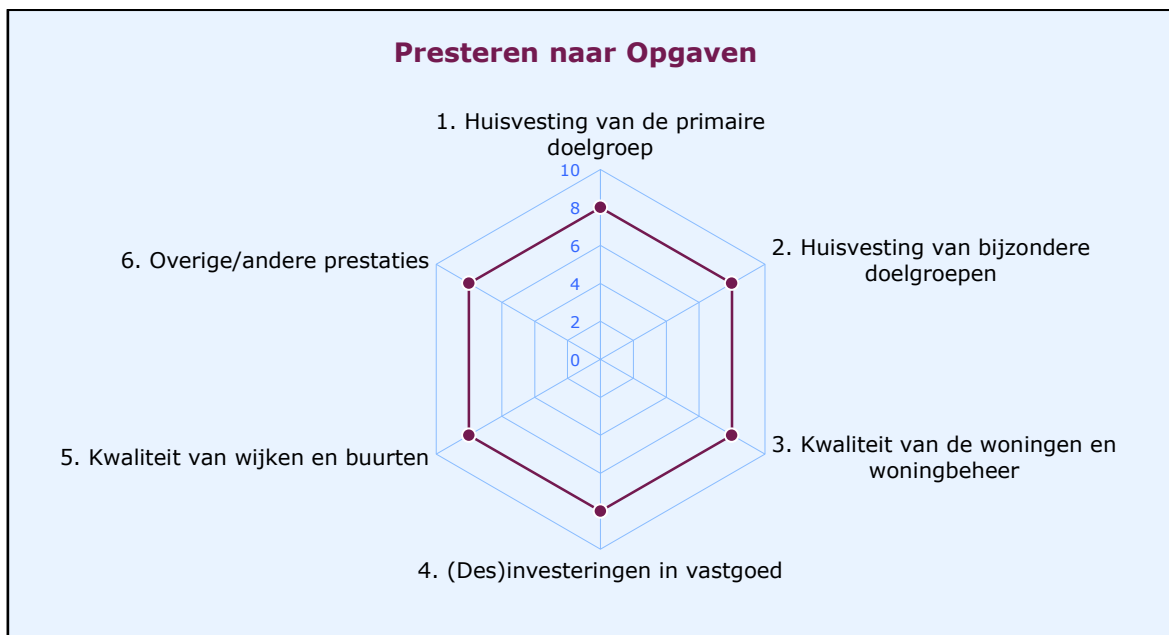
Landelijk Energieconvenant

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 gebouw gebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatie gebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Woningstichting Den Helder 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		8,0	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		
6. Overige/andere prestaties	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **8,0** gemiddeld. Woningstichting Den Helder voldoet op alle onderdelen goed aan de normen van de visitatiemethodiek. De commissie constateert dat de feitelijke prestaties van Woningstichting Den Helder de opgave overtreffen. Woningstichting Den Helder boekt goede resultaten op alle prestatie-onderdelen, in een werkomgeving die extra inspanningen vraagt van een woningcorporatie. De commissie heeft verder geconstateerd dat de woningstichting prestaties levert, die bijdragen aan de vitalisering van het stadshart van Den Helder en heeft deze prestaties in een apart prestatieveld gewaardeerd.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. In de prestatietabel (bijlage 5) zijn diverse prestaties benoemd op het gebied van betaalbaarheid en bereikbaarheid van de woningvoorraad.

De commissie stelt vast dat Woningstichting Den Helder de betaalbaarheid van de voorraad, ten behoeve van lage inkomens en lage middeninkomens scherp in het oog houdt. De gemiddelde huurverhogingen zijn beperkt; de goedkope en betaalbare voorraad is intact gebleven (90 procent van de totale woningvoorraad). Woningstichting Den Helder heeft proactief, vooruitlopend op de Woningwet van 2015 de huren aangepast om haar doelgroep passend te kunnen toewijzen binnen de normen van de wet. De goedkope voorraad is van 2014 naar 2015 iets verruimd. Volgens een onderzoek van de Woonbond, uitgevoerd in opdracht van Stichting Huurdersbelangen, blijkt dat de gemiddelde huur en de gemiddelde energielasten van de woningen van de woningstichting lager te zijn dan gemiddeld in Nederland. De woningstichting benadert actief huurders die in betalingsproblemen dreigen te komen. Desondanks neemt toch het aantal huissuitzettingen toe.

De corporatie heeft in de afgelopen periode conform de Europese regelgeving toegewezen. De wachttijd voor woningzoekenden is beperkt, vanwege de ontspannen woningmarkt. In de visitatieperiode is de woningtoewijzing van lokaal naar regionaal verbreed. Woningstichting Den Helder heeft ruim voldaan aan de huisvestingsafspraken van statushouders; in 2015 heeft de woningstichting meer statushouders gehuisvest dan afgesproken. Bijzonder is ook de zorg voor jongerenhuisvesting, door jongerencontracten te bieden voor woningzoekenden tot 23 jaar. De commissie is verder positief over de huisvesting van studenten in Den Helder. Een goed voorbeeld daarvan is de huisvesting van ROC-studenten. Woningstichting Den Helder heeft voor deze groep aanbod in de markt gecreëerd door een voormalig verzorgingshuis voor deze groep studenten en stagelopers geschikt te maken.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. De commissie vindt dat Woningstichting Den Helder goed inspeelt op de sterke vergrijzing van de bevolking in Den Helder. In de prestatietabel zijn diverse voorbeelden opgenomen, waaruit blijkt dat de woningstichting in de visitatieperiode samen met zorginstellingen investeert in appartementen voor zware zorg en zelfstandige woningen voor ouderen.

De woningstichting realiseert daarbij onder meer woningen die voor beide doeleinden geschikt kunnen worden gemaakt. Daarmee kunnen zorginstellingen en woningstichting flexibel in spelen op de veranderende behoeften van ouderen.

Woningstichting Den Helder is verder actief in de huisvesting van kwetsbare mensen, die extra begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. De corporatie werkt met onder meer DnoDoen en GGZ aan de tijdelijke huisvesting en lange termijn huisvesting van daklozen en mensen met een psychiatrische beperking.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit prestatieveld gemiddeld met een **8,0**.

De kwaliteit van de woningen is goed en wordt met een actief onderhoudsbeleid op hoog niveau gehouden. Woningstichting Den Helder biedt in een aantal gevallen bewoners keuzemogelijkheden om bij groot onderhoud tegen geringe huurverhoging erkers aan de voorgevel toe te voegen. De prijs-kwaliteit verhouding is relatief gunstig. De huren van de DAEB-woningen bedragen gemiddeld 63 procent van de maximale huurprijs. Landelijk is dat percentage 70,1 procent (Corporatie in Perspectief, 2016). De commissie waardeert de woningkwaliteit met een 8,0.

De dienstverlening van Woningstichting Den Helder is op orde. De gemiddelde benchmarkcijfers uit Aedess Benchmark van 2014 en 2015 geven een klantwaardering aan van respectievelijk 7,7 en 7,6. Woningstichting Den Helder doet jaarlijks onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening. Zoals blijkt uit de cijfers in de prestatietabel.

De waarderingen van bewoners variëren in de loop der jaren van 7,0 tot 8,5.

Daarmee voldoet Woningstichting Den Helder aan de opgave. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Woningstichting Den Helder voert al sinds de jaren negentig van de vorige eeuw een actief beleid om energielasten te besparen. Daardoor beschikt 70 procent van het woningbezit van Den Helder gemiddeld over label C of beter. Dat is hoog in vergelijking met andere corporaties, waarbij circa 53 procent over label C of beter beschikt. Woningstichting Den Helder investeert verder in duurzaamheid. Voorbeeld daarvan is de samenwerking met Zon Den Helder, waarbij huurders tegen een gering bedrag zonnepanelen kunnen huren. De commissie constateert dat Woningstichting Den Helder tot de meest energiezuinige corporaties van Nederland behoort en waardeert dit prestatieveld met een **9,0**.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert de prestaties van Woningstichting Den Helder gerelateerd aan het (des) investeren van vastgoed met een **8,0**.

Woningstichting Den Helder heeft veel geïnvesteerd in de kwaliteit van Den Helder.

De corporatie is actief in Nieuw Den Helder, Schooten, Julianadorp-Oost en projecten buiten de gemeentegrenzen van Den Helder. De prestaties die Woningstichting Den Helder realiseert in het stadshart, worden in een apart prestatieveld gewaardeerd.

In totaal heeft Woningstichting Den Helder in de visitatieperiode 417 woningen (huur-, koop- en zorgwoningen) gebouwd en 131 woningen in aanbouw genomen.

In Nieuw Den Helder is gewerkt aan een langdurig herstructureringstraject, waarin diverse woningen zijn gesloopt, gebouwd, opgeknapt, verkocht en aangekocht in combinatie met investeringen in de maatschappelijke voorzieningen in deze wijk.

Woningstichting Den Helder sloopt incurante appartementen onder meer in Nieuw Den Helder. Daarbij houdt Woningstichting Den Helder scherp de ontwikkelingen in de markt in het oog. Onder meer met het oog op de groeiende groep statushouders, heeft de corporatie besloten om de sloop te temporiseren en sloopwoningen weer geschikt te maken voor bewoning.

Verder heeft Woningstichting Den Helder, toen de regelgeving daarvoor nog de ruimte bood, ruim geïnvesteerd in maatschappelijk vastgoed ook buiten het herstructureringstraject in Nieuw Den Helder. Voorbeelden zijn diverse brede scholen, binnen en buiten Den Helder, een bibliotheek in Nieuw Den Helder en diverse Multifunctionele centra (MFC's).

De vele onrendabele investeringen die hiermee gemoeid zijn (zie ook het hoofdstuk Presteren naar Vermogen) worden voor een belangrijk deel gedekt vanuit de verkoopopbrengsten van bestaande woningen. Daarmee bevordert de woningstichting tevens de diversiteit in de bevolkingssamenstelling van wijken. De woningstichting is er in geslaagd om ondanks de crisis op de woningmarkt 307 bestaande woningen en 30 nieuwbouwwoningen te verkopen. De woningstichting heeft tevens 155 woningen in Nieuw Den Helder overgenomen of gekocht van woningcorporatie Mooiland Vitalis.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

De woningstichting heeft veel prestaties geleverd ten behoeve van de kwaliteit van wijken en buurten, zoals fysiek in de aanleg van bijvoorbeeld collectieve tuinen als sociaal door te participeren in maatschappelijke netwerken, gericht op het voorkomen en beperken van overlast. Een aantal lastige plekken waar de leefbaarheid in het geding was, in bijvoorbeeld Nieuw Den Helder, zijn aangepakt. De corporatie werkt goed samen met gemeente en andere maatschappelijke instellingen en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid van wijken.

Overige/andere prestaties: revitaliseren stadshart

De commissie heeft dit prestatieveld opgevoerd, vanwege de bijzondere situatie van Den Helder. Uit de diverse documenten (woonvisie, structuurvisie, rapport Deetman-Mans) komt naar voren dat Den Helder de opgave heeft om het stadshart te revitaliseren, ten behoeve van de kwaliteit van de stad en het behoud van aantrekkingskracht voor bestaande en nieuwe bewoners. Daarmee raakt de revitalisering van de binnenstad ook de toekomst van de woningcorporatie en de waarde van haar vastgoed.

Woningstichting Den Helder is de grootste woningeigenaar van de stad en bezit veertig procent van de woningvoorraad.

Revitalisering van een stadshart behoort niet tot de kerntaken van een corporatie.

In Den Helder echter ontbreekt het aan commerciële marktpartijen die willen of kunnen investeren in commercieel vastgoed, zoals winkels en duurdere huurwoningen.

Woningstichting Den Helder heeft de bereidheid en de middelen wel en heeft om die redenen het tot haar taak gerekend om een substantiële bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de binnenstad. De commissie onderschrijft deze keuze en is ervan overtuigd dat zich daardoor geen verstoring van de markt heeft voorgedaan.

Woningstichting Den Helder heeft in de afgelopen visitatieperiode voor een corporatie onorthodoxe prestaties geleverd in de revitalisering van het stadshart van Den Helder. Deze prestaties hebben zichtbaar effect op de uitstraling van het centrum van Den Helder. In samenwerking met gemeente Den Helder en Zeestad, een ontwikkelingsbedrijf van gemeente en provincie samen, heeft de woningstichting gewerkt aan de realisatie van een stadsbibliotheek, beeldbepalende projecten met woningen en winkels, een project met woningen en zorgappartementen, de aankoop van winkels en het opknappen van verwaarloosde gevels. In totaal heeft Woningstichting Den Helder circa 30 procent bijgedragen aan investeringen in de binnenstad. De overige investeringen (70 procent) zijn gedragen door Zeestad. De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2011 heeft Woningstichting Den Helder een strategische beleidsvisie uitgebracht voor de periode 2011 tot en met 2015, onder de titel 'Met Ziel en Zakelijkheid'. Woningstichting Den Helder sluit aan op de strategische Visie van de gemeente en de bevindingen van het team Deetman/Mans. Woningstichting Den Helder geeft aan de bestrijding van de dreigende krimp en alle in redelijkheid daarvoor te ondernemen activiteiten tot haar kerntaken te rekenen. Primaire taak blijft het huisvesten van de primaire doelgroep en het beheer van het huurbezit.

Als secundaire taak ziet Woningstichting Den Helder het afronden van de herstructurering van Nieuw Den Helder én uit de bijdrage aan de revitalisering van het stadshart.

Leefbaarheid is het tertiaire taakveld, waarbij Woningstichting Den Helder zich ook op de regio wil richten. Woningstichting Den Helder rekent niet alleen sociale leefbaarheid tot dit taakveld, maar vindt ook dat milieu en bereikbaarheid tot leefbaarheid behoren.

De prioritering in taakvelden is financieel van aard: het vervullen van de primaire taak staat voorop; afhankelijk van de financiële ruimte komen vervolgens de secundaire en tertiaire taken aan bod. Activiteiten uit het secundaire en tertiaire taakveld kunnen uit de BV's worden gefinancierd, indien deze niet tot de wettelijk vastgestelde taken van een corporatie behoren.

Uitgewerkt in de verschillende taakvelden ziet de strategische visie er als volgt uit:

Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningstichting Den Helder verwacht dat een voorraad van circa 9.000 huurwoningen volstaat om de doelgroep te huisvesten. Daarbij rekent Woningstichting Den Helder ook doelgroepen met een inkomen tot euro 43.000 per jaar.

Vanwege hoge investeringen in de bestaande voorraad en het hoge onderhoudsniveau harmoniseert de woningstichting tot het landelijk gemiddelde huurniveau.

Om woningen te verdelen, blijft Woningstichting Den Helder het aanbodmodel hanteren en wil zij in gesprek met woningzoekenden om hen te adviseren bij de woningkeuze (pilot).

Ook wil Woningstichting Den Helder een pilot uitvoeren naar het aanbieden van woningen conform leefstijlen.

Kwaliteit van de woningvoorraad

Woningstichting Den Helder wil meer differentiatie aanbrengen in woningkwaliteit.

De woningstichting verwacht in de komende periode circa 1000 woningen te slopen en zo nodig te vervangen door gewilde woningtypes.

Woningverkoop

Met woningverkoop wil Woningstichting Den Helder inspelen op wensen van klanten.

In de wijk Nieuw Den Helder stimuleert de woningstichting de verkoop door kopers de mogelijkheid te bieden om via de SVn (Stimuleringsfonds Volkshuisvesting) een aanvullende hypotheek af te sluiten.

Sociale taken

Woningstichting Den Helder houdt wijken leefbaar met de inzet van wijkmeesters, die eveneens actief zijn bij het oplossen van sociale problemen in samenwerking met professionele hulpverleners.

Herstructurering Nieuw Den Helder

Woningstichting Den Helder constateert dat het werkelijke probleem zich vooral bevindt in de sociale samenhang. De woningstichting vindt het van groot belang dat vanuit het Multifunctioneel Centrum voldoende activiteiten worden ontplooid om de sociale samenhang te verbeteren. Daarnaast wil de Woningstichting activiteiten ontplooiën als:

- Het vervangen van incurante woningen door betaalbare grondgebonden woningen.
- Voorwaarden daarbij te scheppen voor veiligheid, privacy en parkeren.
- Verdund terug te bouwen en aandacht te vragen bij de gemeente voor een parkachtige woonomgeving.
- In overleg met de gemeente, organisaties te steunen, die kinderen en jeugd uit kansarme gezinnen kansen bieden.

Stadshart

Woningstichting Den Helder is bereid om met Zeestad in het stadshart:

- Woonlocaties te ontwikkelen voor middeninkomens en jonge hoogopgeleide draagkrachtige inwoners met een eigen identiteit.
- Ter verhoging van welzijn maatschappelijk en commercieel vastgoed te realiseren (winkels, horeca en bibliotheek).
- Particuliere eigenaren actief te ondersteunen bij de aanpak van hun eigendommen.

Overige wijken

Daarnaast wil Woningstichting Den Helder de vinger aan de pols houden in de Schooten en Julianadorp. In De Schooten ziet de corporatie kansen voor nul-tredenwoningen.

Sociale en op duurzaamheid gerichte activiteiten

Woningstichting Den Helder nodigt partijen uit om de stichting te benaderen met initiatieven bij voorkeur gericht op de opvoeding en opleiding van Helderse jeugd en is bereid om op het gebied van huisvesting daar een bijdrage aan te leveren.

Woningstichting Den Helder ziet weinig mogelijkheden om boven de reductie van het energieverbruik die al is gerealiseerd, nog eens twintig procent energiereductie te behalen. De corporatie investeert liever op energiebesparende experimenten gebruik makend van wind- en zonenergie.

Samen met andere corporaties en andere partijen in de regio Noord-Holland Noord wil Woningstichting Den Helder projecten initiëren die tot doel hebben om kansen voor de regio te optimaliseren en de regio te promoten.

Woningstichting Den Helder heeft haar strategische visie uitgewerkt in de beleidsplannen zoals beleidsdocumenten gericht op de portefeuillestrategie, verkoop van woningen, dienstverlening, zorg en leefbaarheid.

In 2014 is Woningstichting Den Helder begonnen met de herziening van de strategische visie, door inspiratiesessies te organiseren met belanghebbenden zoals de Stichting Huurdersbelangen, gemeente en andere belanghebbenden. De nieuwe strategische visie moet aansluiten op de nieuwe woonvisie van de gemeente Den Helder.

De nieuwe visie geldt voor de periode 2016-2020. Woningstichting De Helder stelt daarin de zorg voor huurders onverminderd centraal en richt zich vooral op de betaalbaarheid en beschikbaarheid van haar woningvoorraad, duurzaamheid, wonen met zorg en het groeiend aantal vergunninghouders centraal. Herstructurering en revitalisering worden beschouwd als daarmee verbonden activiteiten.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een **8,0**.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Woningstichting Den Helder voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie beschikt haar eigen ambities en doelstellingen heeft geformuleerd voor de maatschappelijke prestaties die zij levert, die passen bij de externe opgave.

De commissie komt tot het oordeel van een 8,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningstichting Den Helder sluit haar ambities aan op de ontwikkelingen in de stad.
- + Woningstichting Den Helder weet haar ambities in concrete activiteiten resultaten om te zetten.
- + Woningstichting Den Helder past haar beleidsplannen regelmatig aan en past haar ambities aan bijvoorbeeld op de komst van de nieuwe Woningwet.

Toelichting

Woningstichting Den Helder heeft haar strategische visies afgestemd op de structuurvisie en de woonvisie van de gemeente Den Helder. Bij de opstelling van de strategische visies betreft de woningstichting diverse stakeholders om tot een afgewogen visie te komen.

Het beleid is zichtbaar richtinggevend voor het handelen van de corporatie:

de herstructurering van Nieuw Den Helder, de revitalisering van het stadshart zijn actief uitgevoerd. Voornemens op het gebied van duurzaamheid, worden voortvarend uitgevoerd.

De woningstichting schakelt daarbij op tijd, door met de komst van de Woningwet van 2015 ook haar visie tegen het licht te houden en bij te schakelen.

Naast deze positieve woorden wil de commissie een kanttekening plaatsen. De commissie heeft begrip voor de ambities die de woningstichting heeft voor de revitalisering van de binnenstad. Toch vindt de commissie dat Woningstichting Den Helder op een aantal punten doorschiet in haar ambities. De commissie doelt daarbij op activiteiten als gevelverbetering ten behoeve van particuliere winkeleigenaars en het aankopen van winkels en horeca-aangelegenheden. De commissie betwist niet de noodzaak van deze activiteiten, maar vindt deze niet passend voor de rol van een woningcorporatie.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 8,0.

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		8,0	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		8,0	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Den Helder. 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 9 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Den Helder. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Woningstichting Den Helder

Huurdersorganisatie

Stichting Huurdersbelang (SHB) vertegenwoordigt de belangen van de huurders van Woningstichting Den Helder. De samenwerking tussen huurdersorganisatie en verhuurder is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst, gebaseerd op Wet Overleg Huurders Verhuurder. SHB kent een dagelijks bestuur en een huurdersraad, bestaande uit vertegenwoordigers van wijkcommissies. Er zijn acht wijkcommissies, waarvan zes voor wijken in de stad Den Helder, één voor Julianadorp en één voor Callantsoog. De wijkcommissies worden democratisch gekozen. Het dagelijks bestuur en de Huurdersraad overleggen zes keer per jaar met het bestuur van Woningstichting Den Helder. Besproken worden onderwerpen als de begroting, jaarrekening, huurbeleid, woonlasten, stookkosten binnen complexen en andere complex gerelateerde onderwerpen. De SHB brengt jaarlijks verslag uit over haar werkzaamheden in het jaarverslag van Woningstichting Den Helder. De commissie heeft gesproken met het dagelijks bestuur van de SHB.

Gemeente(n)

Woningstichting Den Helder onderhoudt nauwe contacten met de gemeente Den Helder op ambtelijk en bestuurlijk niveau. De onderlinge samenwerking is vastgelegd in prestatieafspraken. Samen met het projectontwikkelingsbedrijf van de gemeente Den Helder en de provincie Noord-Holland (Zeestad), werkt Woningstichting Den Helder aan de revitalisering van het Stadshart. Verder trekken woningstichting Den Helder en gemeente nauw op in wijkbeheer, de ontwikkeling van Nieuw Den Helder en de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed.

De commissie heeft gesproken met de twee wethouders van Den Helder, die betrokken zijn bij woningbouw en woningbeheer.

Zorg- en Welzijnspartijen

Woningstichting Den Helder werkt samen met diverse zorg- en welzijnsinstellingen, zoals Vrijwaard (ouderenzorg), Omring (breed georiënteerde zorginstelling, die zowel residentiële zorg als thuiszorg biedt). Esdegee Reigersdaal (zorginstelling gericht mensen met een (verstandelijke beperking), Tellus (zorginstelling gericht op ouderenzorg), GGD, GGZ, Leger des Heils, DnoDoen (organisatie die (woon)ondersteuning biedt aan kwetsbare

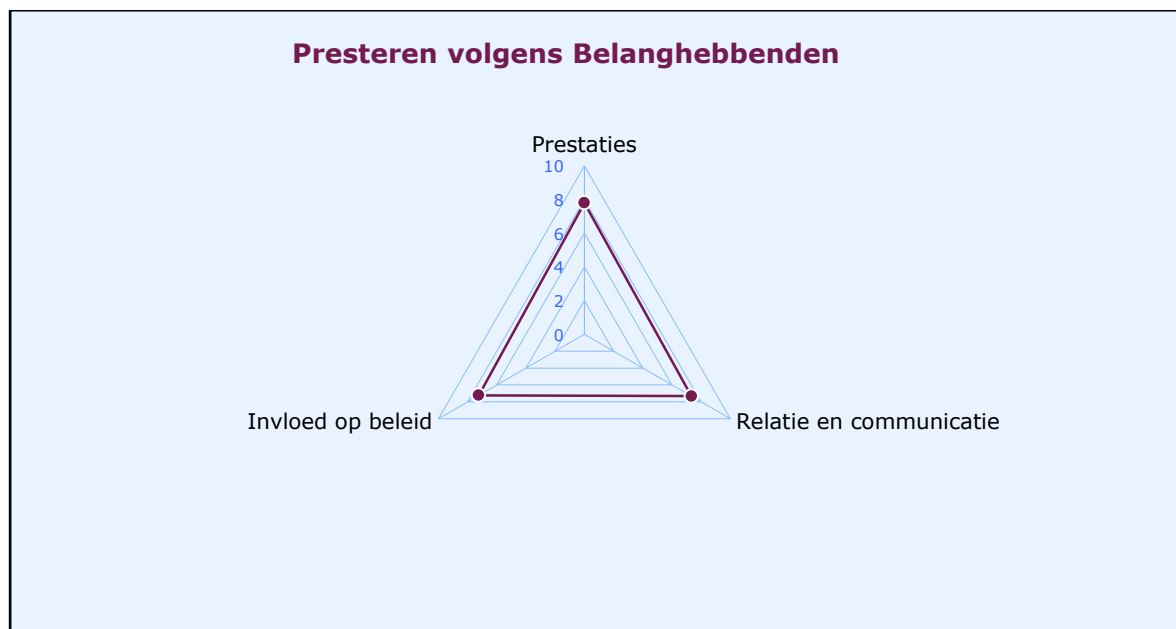
mensen) en Stichting Present (vrijwilligersorganisatie). De samenwerkingsrelaties is voor een deel vastgelegd in convenanten. De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van GGD, DnoDoen, St. Present, Omring, Tellus en Vrijwaard.

Overige partijen

Ontwikkelingsmaatschappij Zeestad is een zelfstandige organisatie, ingesteld door de Stuurgroep Stedelijke Vernieuwing - een samenwerkingsverband van de gemeente Den Helder en de provincie Noord-Holland en de ministeries van Vrom en Defensie. Van de aandeelhouders gemeente Den Helder en provincie Noord-Holland krijgt Zeestad opdracht de stedelijke vernieuwing in Den Helder te ontwikkelen en uit te voeren.

De commissie heeft gesproken met de directeur-bestuurder van Zeestad over taak- en rolverdeling van Woningstichting Den Helder in de revitalisering van het stadshart. Er heeft geen waardering van de prestatievelden plaats gevonden.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



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

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

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Over het algemeen zijn belanghebbenden tevreden over de prestaties van Woningstichting Den Helder. Belanghebbenden hebben een aantal verbeterpunten geformuleerd op een beperkt aantal terreinen, voor het merendeel gericht op investeringen en regelgeving, de positie van huurders en andere betrokkenen in de stad, het optimaliseren van communicatie en beleid en enige specifieke maatschappelijke vraagstukken.

Investeringen en regelgeving

- Trek samen met de gemeente op om de grenzen van de woningwet op te zoeken, leg vast waarom je het doet, wat je wilt bereiken en waarom deze stad het nodig heeft.
- Monitor samen met de gemeente en Zeestad de effecten van de investeringen op het maatschappelijk vlak en werk aan de verbetering van de verantwoording.

Positie van de huurder en andere belanghebbenden

- Borg bij een eventuele splitsing de rechten van de niet DAEB-huurders.
- Breng huurders in positie in de nieuwe verhouding die ontstaan is tussen gemeente, huurder en corporatie sinds 2015, en betrek de gemeente daarbij.
- Creëer niet te veel afhankelijkheid van huurders, maar biedt ruimte voor het ontwikkelen van eigen initiatieven.

Communicatie en beleid

- De communicatie om huurders te werven voor een woonpanel kan beter.
- Neem je partners mee in initiatieven en besluitvorming, zorg voor maatschappelijk draagvlak voor je beslissingen.
- Zet huurders duidelijk centraal in je beleid en je communicatie, niet het vastgoed.

- Ga in gesprek met zorginstellingen en gemeente op strategisch niveau over de gezamenlijke opgave van de vergrijzing en de invloed daarvan op wonen en zorg.
- Vang niet alles onder beleid, maar werk meer casus gedreven en ga daarbij uit van individuele vraagstukken.

Maatschappelijke vragen

- Maak sneller werk van huurschuld en breng huurschuld bij maatschappelijke partners ter sprake.
- Maak de urgentiecommissie onafhankelijk van de woningstichting.
- Werk aan experimenten met begeleiding, passend bij de ambulantisering van bijvoorbeeld GGZ-cliënten.
- Voer het casuïstiek overleg bij overlast weer in.

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 Woningstichting Den Helder een 7,5 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Belanghebbenden hebben veel waardering voor Woningstichting Den Helder en de bijdrage die zij levert aan de kwaliteit van de stad. Alle belanghebbenden geven aan de corporatie een belangrijke en constante factor te vinden, die van grote betekenis is voor de ontwikkeling van Den Helder. De waardering voor alle prestatievelden is hoog. De waardering voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer en de (des) investeringen in de stad springen daarbij er gunstig uit.

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. Gemiddeld waarderen de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties met een **7,8**.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**

De SHB is tevreden over de prestaties van de woningstichting. De woningcorporatie heeft een passend oog voor de betaalbaarheid van de voorraad. De huurdersstichting onderschrijft de keuze om de huren niet inkomensafhankelijk te verhogen.

Gemiddeld waarderen de huurdersvertegenwoordigers dit onderdeel met een 7,3.

De gemeente waardeert dit prestatieveld hoger, met een 8,0. De woningcorporatie past met haar woningaanbod zich aan de markt aan. Woningzoekenden zijn snel aan de beurt. De gemeente ziet dat de corporatie veel doet om mensen met een huurschuld te helpen.

Mensen die een schuldtraject doorlopen, worden goed geholpen met zogenaamde verdienwoningen. De gemeente is daar positief over. Welzijnspartijen zijn vooral positief over de huisvesting van statushouders en jeugdcontracten. Zij waarderen dit prestatieveld met een 7,2 gemiddeld. Zorgpartijen hebben zich onthouden van een waardering, omdat ze te weinig zicht hebben op deze prestaties om een oordeel te geven.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**.

De bestuursleden van de SHB hebben dit prestatieonderdeel met een 8,0 gewaardeerd. Zij zijn zeer tevreden over de kwaliteit van de seniorenhuisvesting en de inspanningen die deze corporatie doet om deze en bijzondere doelgroepen te huisvesten. De gemeente vindt dat de woningstichting goed investeert en nadenkt over de investeringen in wonen en zorg, in aansluiting op zorgpartijen en waardeert dit met een 7,0 gemiddeld. De gemeente vindt wel dat de woningcorporatie daarin vast kan blijven zitten in het eigen stramien.

Overige partijen waarderen dit onderdeel met een 7,6 gemiddeld. Zorgpartijen hebben daarbij meer waardering voor deze prestaties, dan de welzijnsinstellingen. Zorgpartijen zien ook dat de woningstichting vast houdt aan haar eigen ideeën, maar vinden ook dat de corporatie met kennis en kunde zorgvastgoed ontwikkelt. Zorgpartijen vinden dat Woningstichting De Helder bijzondere prestaties levert en daarbij zorgpartijen goed betreft. Voorbeelden die genoemd worden zijn de Zeester en het project Molenplein. Zorgpartijen waarderen de prestaties met een 8,0.

Welzijnspartijen vinden dat de woningstichting zich goed richt op de begeleiding van kwetsbare mensen. Eén van de partijen vindt dat Woningstichting Den Helder zich in bijzondere gevallen wat flexibeler kan opstellen, bijvoorbeeld in uitzonderlijke gevallen met gezinnen in een stevige schuldsituatie. Gemiddeld waarderen de welzijnsinstellingen dit prestatieveld met een 7,3.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,1**.

Huurdersvertegenwoordigers hebben de grootste waardering voor dit prestatieveld en waarderen dit onderdeel met een 8,7 gemiddeld. De SHB is heel positief over de kwaliteit van het onderhoud, maar vooral over de energiebesparende maatregelen die de woningcorporatie heeft getroffen. Huurders worden nauw betrokken bij groot onderhoudsprojecten. Projectcommissies van huurders praten mee over de plannen, de kleurkeuze bij gevelonderhoud en de uitvoering. De zonnepanelen zijn een goed initiatief. De woningstichting reageert alert op klachten. De gemeente is eveneens positief over de kwaliteit van de woningen. De gemeente ziet een uitdaging om de woningen nog duurzamer te krijgen, dan ze nu zijn. Gemiddeld waarderen de wethouders dit onderdeel met een 8,0.

Ook de zorg- en welzijnspartijen zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van het woningbezit en de dienstverlening. Eén zorginstelling heeft een lagere waardering gegeven dan de andere belanghebbenden. Deze zorginstelling mist een adequate terugkoppeling van de woningstichting bij reparatieverzoeken, waardoor huurders niet goed weten waar ze aan toe zijn.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,0**.

Alle belanghebbenden hebben deze prestaties met een 8,0 gewaardeerd.

De SHB is zeer tevreden met de investeringen, of het nu gaat om de verbetering van het stadshart of om het opknappen van de wijk Nieuw Den Helder en de recente woningverbeteringen in Schooten. De huurdersvertegenwoordigers zijn positief over de investeringen van de woningstichting in het stadshart en vinden dat belangrijk voor de stad. Goed dat de woningcorporatie dat doet, want anders zou het niet van de grond komen, zeggen de huurders.

Ook staat de SHB achter het financiële beleid van de woningcorporatie, waarbij de opbrengsten van de verkoop van woningen voor de stad wordt aangewend. De gemeente is eveneens blij met de investeringen van de woningstichting in de stad.

De woningstichting handelt met lef en visie en heeft prachtig maatschappelijk vastgoed ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld de stadsbibliotheek. Maatschappelijke investeringen zou wel een 10 waard zijn, vinden de wethouders. De wethouders vinden het wel belangrijk dat de corporatie draagvlak behoudt met haar belanghebbenden, en niet te ver voor de troepen vooruitloopt.

Zorg- en welzijnspartijen onderschrijven de positieve resultaten, die de woningstichting op dit terrein boekt. De woningstichting is goud waard voor Den Helder en zorgt ervoor dat Den Helder aantrekkelijk wordt. De zorgpartijen vinden ook dat de woningstichting zorgvuldig te werk gaat in het betrekken van de verschillende zorgpartijen bij het realiseren van zorgvastgoed.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**.

De bestuursleden van de SHB waarderen dit onderdeel met een 7,0 gemiddeld. Buurt- en wijkcommissies kunnen een aanvraag doen voor een voorziening in de wijk bij een fonds, die is gevuld met geld van de gemeente en de corporatie. De SHB is blij met dat initiatief. Verder zien de huurdersvertegenwoordigers dat de woningstichting adequaat optreedt om wijken leefbaar te houden.

Ook de gemeente waardeert de prestaties voor de kwaliteit van wijken en buurten met gemiddeld een 7. De gemeente waardeert de inspanningen die Woningstichting Den Helder pleegt om de kwaliteit van wijken te verbeteren. Wethouders maken daarbij de kanttekening dat woningstichting mogelijk te veel zelf wil uit voeren en daarbij meer ruimte kan bieden aan bewoners om zelf initiatieven te ontplooiën.

Zorg- en welzijnspartijen hebben de hoogste waardering voor de prestaties van Woningstichting Den Helder en beoordelen de kwaliteit van wijken en buurten met een 8,0. Daarbij noemen deze partijen vooral de actieve rol die Woningstichting Den Helder speelt in de wijkplatforms en alert inspelen op overlast.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,3**.

De SHB heeft goed contact met Woningstichting Den Helder. Negen keer per jaar is er overleg met de directie van de woningcorporatie. Ieder jaar organiseert de woningstichting een voorjaarsexcursie met alle wijkcommissies. Soms is de communicatie naar huurders niet optimaal. Het is bij huurders niet altijd duidelijk wat er nu gebeurt met een klacht over bijvoorbeeld onderhoud. De bestuursleden van SHB waarderen dit onderdeel met een 7,5. De gemeente waardeert de communicatie met de woningstichting met een 7,0.

Bestuurlijk is de communicatie goed. Wel merkt de wethouder dat er veel informeel wordt geregeld tussen woningcorporatie en gemeente op ambtelijk niveau, zonder dat het goed wordt vastgelegd. Dat moet beter vinden de wethouders.

De zorg- en welzijnspartijen hebben de communicatie met de woningstichting met een 7,5 gewaardeerd. De zorginstellingen waardeerden de communicatie daarbij wat hoger dan de welzijnsinstellingen; een van de zorginstellingen zelfs met een 9. De communicatie met verschillende leden van de corporatie loopt goed. De woningstichting neemt initiatief en is goed in samenwerking. Een van de zorginstellingen zou graag een overleg op strategisch niveau willen voeren met de woningcorporatie en andere partijen. Er komt een grote ontwikkeling op Den Helder af, vanwege de dubbele vergrijzing. Hoe kunnen verschillende partijen (gemeente, corporatie en zorginstellingen) daarop inspelen? Het zou goed zijn om een dergelijk strategisch overleg over dit onderwerp te voeren. Welzijnsinstellingen vinden de communicatie met de woningcorporatie als samenwerkingspartner op orde.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,2**.

De SHB is zeer tevreden over de invloed die de huurdersvertegenwoordigers op het beleid kunnen hebben en waardeert dit onderdeel met een 8,0. Huurders worden vaak gevraagd naar hun mening over verschillende onderwerpen en er is veel ruimte voor medezeggenschap, meer dan wettelijk is vastgelegd. De woningstichting luistert goed naar haar huurders, vindt de SHB.

De gemeente waardeert Woningstichting Den Helder als partner en in de samenwerking ook mogelijkheden heeft om het beleid te beïnvloeden. Het contact tussen woningstichting en gemeenteraad groeit en daardoor ontstaat ook meer ruimte voor beïnvloeding vanuit de gemeenteraad. Soms vindt de gemeente de woningstichting te daadkrachtig. De gemeente noemt daarbij als voorbeeld de ontwikkeling van Tiny Houses.

Zorg- en welzijnsorganisaties zijn wisselend tevreden over de invloed die zij op het beleid van de woningcorporatie hebben. Gemiddeld waarderen de instellingen dit prestatieonderdeel met een 7,2. De welzijnsinstellingen vinden Woningstichting Den Helder soms star als het gaat om specifieke casuïstiek en moeilijk te bewegen om in beleid mee te bewegen met de omstandigheden. Er wordt wel geluisterd vinden de welzijnsinstellingen. Zorginstellingen zijn over het algemeen wat positiever. Woningstichting Den Helder betreft hen bij plannen en bij beleid. Dat zou uitgebreid mogen worden naar het eerder genoemde strategisch overleg.

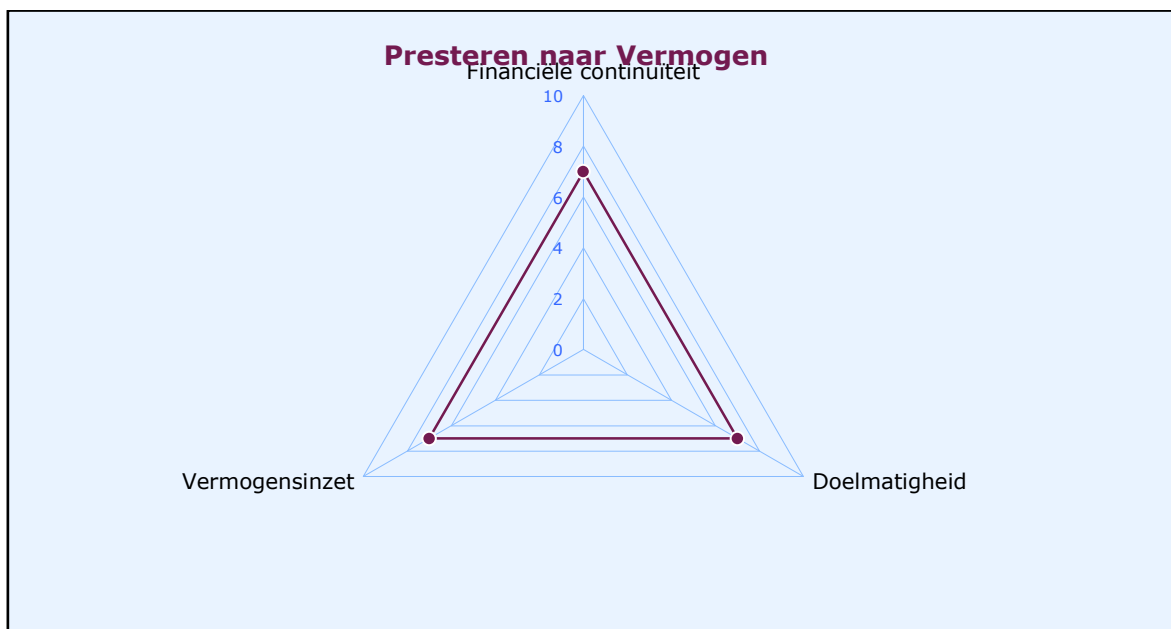
4 Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden. Er wordt gekeken of er een onderbouwde visie is op het vermogen en de inzet daarvan zonder het voortbestaan van de corporatie in gevaar te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Financiële continuïteit
- Doelmatigheid
- Vermogensinzet

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



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

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.

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woningstichting Den Helder voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen zoals die zijn gesteld door externe toezichthouders.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + Woningstichting Den Helder werkt op een actieve wijze aan de borging van haar financiële continuïteit, door te anticiperen op ontwikkelingen zoals de verhuurderheffing.

Toelichting

De commissie stelt vast dat de woningstichting een solide financieel beleid voert. De corporatie stuurt actief op kasstromen. Woningstichting Den Helder heeft gedurende de vijf gevisiteerde jaren ieder jaar een positief jaarresultaat behaald. Ook heeft de woningstichting in de visitatieperiode ruim aan de externe financiële toezichtseisen voldaan, gesteld door Centraal Fonds Volkshuisvesting/Autoriteit Wonen en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) zijn daarbij belangrijke meetpunten. Woningstichting Den Helder kende in 2015 een rentedekkingsgraad van 2,8 (norm WSW is 1,4), een LtV van 57,6 procent (norm is 75 procent) en een DSCR van 2,8 (norm WSW is 1,0). De eerstkomende jaren ontwikkelen deze criteria zich gunstig, volgens de meerjarenbegrotingen.

Woningstichting Den Helder brengt de risico's voor investeringen in kaart en toetst regelmatig hoe deze zich ontwikkelen. In 2014 heeft Woningstichting Den Helder haar risicomanagement uitgebreid en een risico-register opgesteld. De risico's zijn integraal in de corporatie belegd, door MT-leden verantwoordelijk te maken voor de geprioriteerde risico's.

De commissie heeft verder kunnen vaststellen dat Woningstichting Den Helder anticipeert op ontwikkelingen zoals de komst van de verhuurdersheffing, door haar investeringsportefeuille bij te stellen.

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.

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De bedrijfslasten van Woningstichting Den Helder wijken op positieve wijze af van de benchmark en vertonen een gunstige ontwikkeling.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	753	932	923
Aantal vhe per fte	131	100	102
Personeelskosten per fte	74.334	73.499	74.321

Bron: Autoriteit woningcorporaties, Corporatie in Perspectief 2015

Uit bovenstaande cijfers komt de bedrijfsvoering van Woningstichting Den Helder positief naar voren in verhouding tot referentieccorporaties en het landelijk gemiddelde. Ook uit de benchmark van het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) komt een positief beeld naar voren. Woningstichting heeft een A-rating op bedrijfslasten. De bedrijfslasten, voor wat betreft de lonen en salarissen vertonen een dalende tendens: in 2015 zijn bijvoorbeeld de kosten van het werkapparaat met circa een half miljoen afgenomen ten opzichte van 2014.

De commissie maakt daarbij wel een kanttekening: Woningstichting Den Helder heeft haar onderhoudswerkzaamheden ondergebracht bij de BV Helder Vastgoed Onderhoud. Daardoor zijn de gegevens uit de CiP mogelijk licht vertekend. Ook het schilderwerk is in een afzonderlijke BV ondergebracht. De BV's hebben in de afgelopen visitatieperiode een positief resultaat behaald.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie de inzet van haar vermogen kan motiveren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + De actieve wijze waarop Woningstichting Den Helder haar vermogensinzet afstemt op strategische, financiële uitgangspunten en daarbij de risico's consequent in beeld brengt.

Toelichting

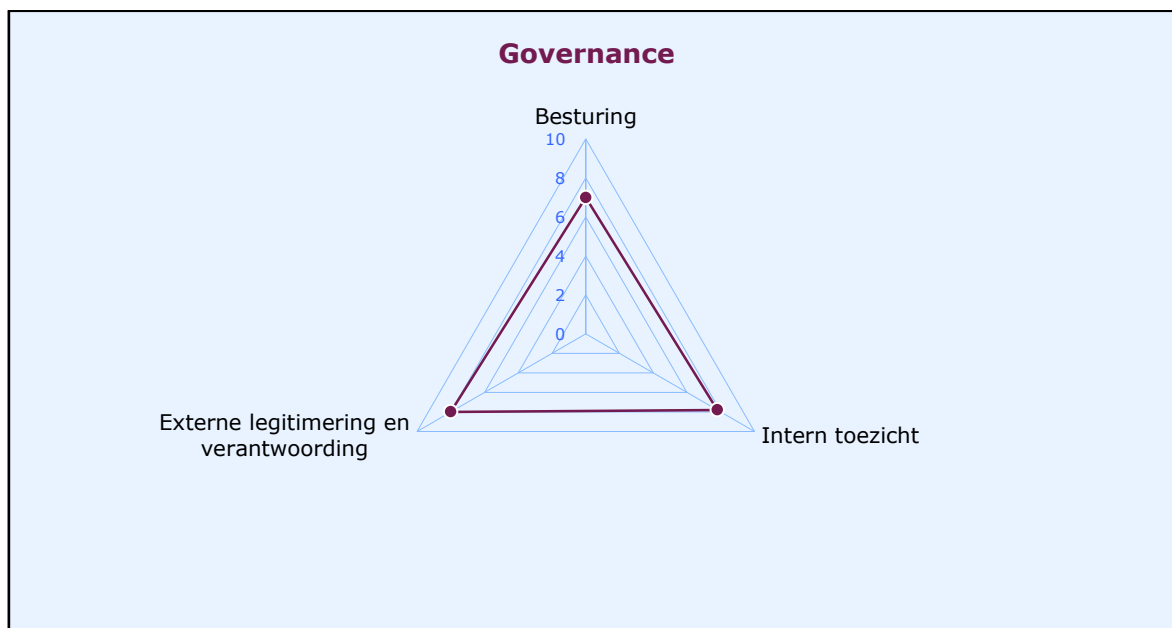
Woningstichting Den Helder zet haar vermogen in voor maatschappelijke doeleinden. Daarbij heeft de corporatie een brede opvatting over de maatschappelijke doeleinden die zij daarvoor op het oog heeft: de traditionele kerntaken ten aanzien van betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van woningen en woningbeheer en investeringen in (sociaal) vastgoed. In haar beleidsvisie 2011-2015 noemt Woningstichting Den Helder deze investeringen haar eerste prioriteit. Daarnaast doet Woningstichting Den Helder investeringen in maatschappelijk vastgoed, commercieel vastgoed en duurdere huur- en koopwoningen. Dit is een bewuste keuze van de woningstichting ten behoeve van de kwaliteit van de stad. De commissie kan deze keuze gelet op de huidige situatie begrijpen. De investeringen worden vooraf getoetst aan de hand van een investeringsvoorstel, met strategische, financiële en risico toetscriteria en een proces- en partnertoets. In het investeringsstatuut staan criteria opgenomen over na te streven rendementen, zowel financieel als maatschappelijk rendement. Getoetst wordt bijvoorbeeld of het project tegemoetkomt aan de ontwikkelingen die voortvloeien uit de vergrijzing in Den Helder. Voorafgaand aan de projectontwikkeling weegt het beoogde effect van de investering mee in de besluitvorming.

De commissie stelt vast dat investeringen in maatschappelijk, commercieel vastgoed en de duurdere huur- en koopwoningen steevast gepaard gaan met onrendabele (financiële) investeringen. De woningstichting erkent dit. Beleid is om de onrendabele investeringen te dekken uit de verkoopopbrengsten. De commissie vindt dat maatschappelijke rendementen van de onrendabele investeringen beter in kaart gebracht kunnen worden. Ook valt het de commissie op dat de onrendabele investeringen niet aan een maximum gebonden zijn.

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			7,0
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7,0	
- Act		7,0	
Intern toezicht			7,8
- Functioneren RvC		7,3	
Samenstelling van de RvC	8		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	7		
- Toetsingskader		8,0	
- Toepassing Governancecode		8,0	
Externe legitimering en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		8,0	
Gemiddelde score			7,6

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Plan

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woningstichting Den Helder een adequaat in de organisatie en omgeving verankerd planningsproces heeft.

Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. De commissie beoordeelt de planfase gemiddeld met een **7,0**. Per onderdeel verschillen de oordelen.

- **Visie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met **7,0**, op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningstichting De Helder heeft haar visie verantwoord op basis van documenten over de ontwikkelingen van de woningmarkt en signalen van belanghebbenden.
- + Medewerkers, managementteam, directie en raad van commissarissen hanteren het beschreven beleid als richtlijn voor hun handelen.

Toelichting

Woningstichting Den Helder heeft in 2011 en in 2015 haar strategische visie opgesteld. Daarbij heeft de corporatie haar visie afgestemd op ontwikkelingen in het werkgebied, zoals onder meer vastgelegd in de woonvisie en structuurvisie van de gemeente Den Helder, als ontwikkelingen in de regelgeving. Ook heeft de woningstichting wensen en behoeften van belanghebbenden betrokken.

Belanghebbenden zijn uitgenodigd voor strategiesessies. De input van huurders, gemeente, zorginstellingen, welzijnsinstellingen en de eigen organisatie zijn in de strategische versie verwerkt. Uit de documenten en uit de gesprekken die de commissie met belanghebbenden gevoerd heeft, blijkt dat het beleid van de woningstichting in activiteiten is vertaald. De visie is goed bij de raad en bij de organisatie verankerd.

- **Vertaling doelen**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + Woningstichting Den Helder heeft haar visie SMART vertaald in een bod op de opgave in Den Helder.

Woningstichting Den Helder heeft haar visie vertaald naar strategische en tactische doelen. De corporatie heeft van haar volkshuisvestelijke doelen geen expliciete SMART vertaling gemaakt in begroting, jaarrekening en managementinformatie.

De financiële randvoorwaarden zijn wel helder gedefinieerd. Toch wil de commissie een pluspunt toekennen aan dit prestatieonderdeel.

In 2015 heeft Woningstichting Den Helder een bod geformuleerd op de opgave van de gemeente Den Helder, gebaseerd op de meest recente strategische visie. Dat bod is wel in SMART-termen geformuleerd.

Check

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woningstichting Den Helder over een monitoring- en rapportagesysteem beschikt waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + Woningstichting Den Helder beschikt over een compleet monitoringssysteem.

Toelichting

Woningstichting Den Helder rapporteert ieder kwartaal en iedere maand over de ontwikkelingen bij de corporatie. Maandelijks stelt de woningstichting een quickscan op, vergezeld van een toelichting. De quick scan is voor een belangrijk deel financieel van aard en volgt de kasstromen. Daarnaast focust de maandrapportage in op going concern gegevens over verhuur, huurachterstand, ziekteverzuim, en de ontwikkelingen binnen de BV's. Maandelijks stelt de organisatie ook een liquiditeitsrapportage op.

De kwartaalrapportage is vergezeld van halfjaarlijkse risicorapportages volgens het ingevoerde integrale risico-register in 2015 en de risicoanalyses per project.

De commissie vindt het monitoringssysteem compleet: een verbetering is mogelijk door een directe aansluiting met de strategische visie toe te voegen.

Act

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de Woningstichting Den Helder bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + Woningstichting Den Helder stuurt actief bij wanneer zich afwijkingen voordoen. De commissie heeft daarvan een aantal voorbeelden gezien.

Toelichting

De commissie constateert dat Woningstichting Den Helder alert is op ontwikkelingen die zich voordoen in de woningmarkt en in de externe politieke omgeving. Daarvan heeft de commissie diverse voorbeelden gezien. Een van de voorbeelden is de wijze waarop de woningstichting heeft bijgestuurd in de projectenportefeuille in een vroegtijdig stadium toen de verhuurderheffing zich voordeed. Een ander voorbeeld is de wijze waarop Woningstichting Den Helder heeft geanticipeerd op passend toewijzen, door actief met haar huurbeleid te sturen op de huurgrens van 580 euro per maand. Laatste voorbeeld is het besluit om de voorgenomen sloop van een blok woningen geen doorgang te laten vinden en deze woningen geschikt te maken voor de huisvesting van de groeiende groep statushouders.

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 **7,8**.

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.

• Samenstelling van de RvC

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad over een ter zake kundige raad beschikt, die openbaar nieuwe leden werft en actief aandacht besteedt aan de deskundigheidsbevordering.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningstichting Den Helder beschikt over een raad van een goede samenstelling, waarin alle benodigde deskundigheid aanwezig is.
- + De raad van commissarissen zorgt actief voor zijn deskundigheidsbevordering.

Toelichting

De commissie heeft kennisgemaakt met een deskundige raad van commissarissen, divers samengesteld met verschillende professionele achtergronden. De volkshuisvestelijke en financiële deskundigheid zijn verankerd in de raad. De raad werft nieuwe leden openbaar en buiten eigen kring. Twee leden hebben zitting op voordracht van de SHB; twee leden zijn benoemd op voordracht van de ondernemingsraad. In de jaarverslagen wordt de achtergrond en de deskundigheid van de commissarissen toegelicht. Daarin besteedt de raad ook aandacht aan de relevantie van de kennis van de commissarissen voor de woningstichting.

De raad besteedt aantoonbaar veel aandacht aan deskundigheidsbevordering zowel individueel als collectief. De raad maakt gebruik van het aanbod van de VTW en heeft bijvoorbeeld de voorzitter van de VTW uitgenodigd om zich te laten informeren over de ontwikkelingen in governance.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad zich goed bewust is van de verschillende rollen die hij vervult en zich daarin verder ontwikkelt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad weet zijn rolopvatting op een overwogen wijze in te vullen.

Toelichting

De raad is zich sterk bewust van de rollen die hij vervult en zoekt actief naar een passende invulling van de rollen. Daarbij vult de raad de toezichthoudende rol in door in onafhankelijkheid, los van de bestuurder, de raadsvergaderingen voor te bereiden, actief om informatie te vragen en zich bij externe belanghebbenden te informeren.

De raad nodigt vertegenwoordigers uit van de verschillende BV's en bespreekt risico's van voorgenomen besluiten met adviseurs.

De commissie ziet in de notulen van de raad dat hij zich kritisch constructief opstelt ten opzichte van de bestuurder.

Een belangrijke rol wordt vervuld door de controller, die onafhankelijk vanuit de organisatie de raad van commissarissen rapporteert over risico's die zij identificeert. Haar rol is onlangs uitgebreid van projectcontroller naar de functie van businesscontroller.

De werkgeversrol wordt vervuld door de remuneratiecommissie, bestaande uit de voorzitter en de vicevoorzitter. In de jaarverslagen geeft de raad informatie over de honorering van het bestuur en de beoordeling aan de hand van een vooraf opgestelde structuur.

De raad legt in de jaarverslagen verantwoording af over de klankbordfunctie die hij vervult. In de laatste jaren heeft de raad in deze rol zich beziggehouden met het ontwikkelen van een nieuwe strategische visie en de voorstellen om tot een juridische splitsing van Daeb en niet-Daeb bezit te komen.

• **Zelfreflectie**

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad ieder jaar een zelfreflectie organiseert, buiten de aanwezigheid van het bestuur, waarvan elke twee jaar de leiding bij een externe procesbegeleider berust.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad hanteert de zelfreflectie op een zorgvuldige manier en besteedt daarbij aandacht aan zowel de hardcontrols als de softcontrols..

Toelichting

De raad van commissarissen heeft ieder jaar een zelfreflectie georganiseerd, waarin is ingezoomd op de rollen die de raad vervult. Ook het onderling functioneren en de relatie met de bestuurder komt aan bod in de zelfevaluaties. De raad reflecteert op hard- en softcontrols. Bij de zelfevaluaties zijn in de afgelopen visitatieperiode tweemaal externe begeleiders betrokken. In de jaarverslagen besteedt de raad aandacht aan de zelfevaluaties en de verbeterpunten die daaruit voortvloeien.

Toetsingskader

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad over een actueel toetsingskader beschikt en daar inzicht in kan geven.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad maakt gebruik van een compleet toetsingskader, bestaande uit een beheersingskader en een besturingskader.
- + De raad scherpt waar nodig de criteria van het toetsingskader aan, waardoor het actueel en adequaat blijft functioneren.

Toelichting

In het jaarverslag geeft de raad inzicht in het toetsingskader dat hij hanteert.

Het toetsingskader bestaat uit een besturingskader en een beheersingskader.

Het besturingskader is opgebouwd uit de strategische beleidsvisie, de prestatieafspraken met de gemeente Den Helder en het strategisch voorraadbeleid. Beheersingskaders zijn de financiële meerjarenbegroting, de liquiditeitsbegroting, de investeringsbegrotingen, de treasuryjaarplan, en de risicomanagementrapportages. De raad scherpt wanneer nodig de criteria aan, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij de financiële criteria van de Autoriteit Wonen en het WSW. De raad houdt verder toezicht op de verbindingen. Daarvoor is een verbindingenstatuut opgesteld. De kwartaalrapportages besteden aandacht aan de ontwikkelingen binnen de verbindingen.

Toepassing Governancecode

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij voldoet aan de Governancecode.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad van commissarissen gaat op een zeer actieve wijze om met de Governancecode en de ontwikkelingen die zich daarbij in de afgelopen visitatieperiode hebben voorgedaan.

Toelichting

De commissie stelt aan de hand van diverse voorbeelden vast dat de raad zich actief bezighoudt met de ontwikkelingen in Governance. In 2013 heeft de raad de voorzitter van VTW uitgenodigd, om het eigen functioneren te bespreken in relatie tot de aanscherping van de eisen die in Governance worden gesteld. In 2014 heeft de raad de statuten van een van de BV's Helder Vastgoed aangepast op de actuele eisen uit de Governancecode. In 2015 heeft de raad de nieuwe Governancecode en de effecten daarvan voor Woningstichting Den Helder besproken. De raad is alert op integriteitskwesaties. Op basis daarvan zijn reglementen en statuten aangepast.

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 **8,0** gemiddeld.

Externe legitimatie

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie voldoet aan de eisen van de externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**, op basis van het volgende pluspunt:

- + Woningstichting Den Helder betreft haar belanghebbenden actief bij beleidsvorming en de uitvoering van plannen.
- + Woningstichting Den Helder geeft op een constructieve wijze invulling aan het overleg met de huurders, en doet daarin meer dan de richtlijnen van de Overlegwet voorschrijven.

Toelichting

Woningstichting Den Helder betreft al haar belanghebbenden actief bij de input van het beleid en de realisatie van plannen. De corporatie heeft vele informele en formele contacten. Voorbeelden zijn de strategiesessies in 2015 als input voor de nieuwe strategievisie. Een ander voorbeeld is de inspiratiesessie die de woningstichting heeft georganiseerd met gemeenteraad, huurders, raad van commissarissen, MT en directie onder leiding van trendwatcher Adjiedj Bakas.

De woningstichting geeft ruimte aan haar huurders om invloed uit te oefenen, via de SHB. Bestuursleden van de SHB komen in functie door vierjaarlijkse verkiezingen. Iedere vier jaar organiseert SHB, daarbij ondersteund door de woningstichting verkiezingen onder wijkbewoners om daarmee wijkcommissies te benoemen. De vertegenwoordigers van de wijkcommissies vormen het bestuur van de SHB. De commissie is zeer positief over de democratische wijze waarop de huurdersorganisatie is samengesteld.

De woningstichting heeft een samenwerkingsovereenkomst met de huurdersvertegenwoordiging en geeft ruimhartig invulling aan de eisen van de Overlegwet. De huurdersorganisatie voelt zich goed en bijtijds betrokken bij beleidsvoorstellen van de woningstichting. De woningstichting geeft daarbij actief ondersteuning aan de huurdersorganisatie, bijvoorbeeld door een woonlastenonderzoek financieel te ondersteunen. Verder betreft de woningstichting de SHB als volwaardige partij bij de gesprekken over prestatieafspraken met de gemeente Den Helder.

Openbare verantwoording

Woningstichting Den Helder voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de gerealiseerde prestaties vermeld staan in een openbare publicatie.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Woningstichting Den Helder verantwoordt op transparante wijze haar prestaties in een jaarverslag en een apart maatschappelijk verslag. Dat maatschappelijk verslag is afgestemd op brede doelgroepen in Den Helder.
- + De raad van commissarissen legt in de jaarverslagen een zeer complete verantwoording van zijn werkzaamheden af.

Toelichting

Woningstichting Den Helder brengt jaarlijks een financieel jaarverslag en een maatschappelijk jaarverslag uit. Het financiële jaarverslag is het officiële volkshuisvestingsverslag en doet verslag van alle volkshuisvestelijke en financiële prestaties. In het jaarverslag geeft de raad van commissarissen een zeer complete verantwoording van zijn werkzaamheden in het afgelopen jaar weer. De raad brengt in het jaarverslag uitgebreid verslag uit van de ontwikkelingen in governance en de implementatie van de Governancecode bij Woningstichting Den Helder.

Daarnaast brengt de woningstichting een maatschappelijk jaarverslag uit, waarin op een aantrekkelijke wijze een aantal maatschappelijke prestaties van het voorgaande jaar worden gepresenteerd. Een voorbeeld daarvan is het interview met een aantal MBO-studenten die huisvesting vinden bij de woningstichting.

Beide jaarverslagen zijn op de website van Woningstichting Den Helder gepubliceerd. De website is inzichtelijk georganiseerd en biedt goede informatie voor huurders en belanghebbenden.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



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 : Woningstichting Den Helder

Jaar visitatie : 2016

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 Raeflex B.V. hebben.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 1 juni 2016

Handtekening

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

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Den Helder te Den Helder

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 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 dan wel 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 prof.dr. P. Hooimeijer

Geboortedatum : 21-05-1955

Handtekening

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Hooimeijer", written over a horizontal dotted line.

Datum : 27-06-2016

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Den Helder te Den Helder

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 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 dan wel 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 juni 2016

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Den Helder te Den Helder

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2016 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 : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1958

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C.M.F. Bomhof', written over a horizontal dotted line.

Datum : 30 juni 2016

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

Prof. dr. P. Hooimeijer (Pieter)



Korte kennismaking

Vanuit mijn functie als hoogleraar Sociale Geografie en Demografie kijk ik met enige afstand naar het functioneren van corporaties op regionale woningmarkten. Hoewel ik niet dagelijks betrokken ben bij het werk van de corporaties, ben ik goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de sector. Ik treed regelmatig op als voorzitter van discussiedagen over volkshuisvestelijke onderwerpen en heb zo een brede kijk op de positie van corporaties in het stelsel. Ik heb diverse onderzoeken gedaan en publicaties geschreven over ontwikkelingen op de woningmarkt en over wonen en zorg. Naast mijn werk als hoogleraar en wetenschappelijk directeur van de landelijke onderzoekschool voor Stedelijk en Regionaal onderzoek, ben ik toezichthouder bij het Woon Investeringsfonds. Ook ben ik voorheen zeven jaar bestuurslid geweest van de Nederlandse Woonbond. Vanaf 2006 ben ik visitator bij Raeflex. Per jaar doe ik circa een à twee visitatietrajecten. Ik heb verder een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de eerste visitatiemethodiek.

Visitaties

Met mijn kennis over regionale woningmarkten, kijk ik allereerst naar de prestatievelen Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities. Daarnaast kijk ik naar de onderlinge samenhang van de verschillende prestatieonderdelen. Zit er consistentie in bijvoorbeeld de wijze waarop de corporatie omgaat met het vermogen en de opgave in de regio? Visitatie is dan ook meer dan het afvinken van een aantal checkpunten uit de methodiek. Als visitator wil ik de corporatie leren kennen en begrijpen hoe de strategie is opgebouwd en waar deze op is gebaseerd. Visitaties horen het evenwicht te vormen tussen het afleggen van verantwoording en het aangeven van verbeterpunten.

Reeds gevisiteerd

- 2006 Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur
- 2007 Wetland Wonen, Vollenhove
- 2007 Wonen Weert, Weert
- 2009 Hestia Groep, Landgraaf
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2010 Stichting Mooiland, Wageningen
- 2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
- 2011 Kleine Meerij, Rosmalen
- 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
- 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
- 2013 BrabantWonen, Oss
- 2015 Woonpunt, Maastricht
- 2015 Domesta, Emmen
- 2015 Woningstichting Kleine Meerij, Rosmalen
- 2016 Woningstichting Den Helder, Den Helder

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van ontwikkelingen op de woningmarkt, zowel regionaal als landelijk
- Uitgebreide kennis van wonen en zorg
- Brede kijk op de volkshuisvesting vanuit verschillende perspectieven
- Betrokken geweest bij ontwikkeling visitatiestelsel

Kort cv

- Geboren in 1955
- Opleiding: Lerarenopleiding Aardrijkskunde en Engels, daarna universitaire studie Sociale Geografie (cum laude afgestudeerd)
- 1988 Gepromoveerd, onderwerp proefschrift 'Vergrijzing en individualisering woningmarkt'
- 1983-heden Diverse functies in het hoger onderwijs, thans hoogleraar Sociale Geografie en Demografie en wetenschappelijk directeur van Netherlands Graduate School of Housing and Urban Research

Nevenfuncties

- 1999-2006 Bestuurslidmaatschap van de Woonbond
- 2006-2011 Voorzitter van de Sociaal Wetenschappelijke Raad van de Koninklijke Nederlandse Academie van Wetenschappen (SWR/KNAW)
- 2006-heden Voorzitter van de Wetenschapscommissie van DANS (Data Archiving and Network Services)
- 2006-heden Lid raad van toezicht van het WoonInvesteringsFonds
- 2006-heden Voorzitter Programmaraad van het Onderzoeksinstituut OTB-TU Delft
- 2007-heden Voorzitter Gebiedsbestuur Maatschappij en Gedragwetenschappen van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (MaGW/NWO) (eerst lid, sinds 2012 voorzitter)
- 2008-2012 Lid van het Standing Committee for the Social Sciences van de European Science Foundation
- 2010-heden Voorzitter Wetenschappelijke Commissie Wijkaanpak Ministerie van WWI
- 2010-heden Lid Commissie Ruimtelijke Inrichting en Bereikbaarheid van de SER
- 2012-heden Lid Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur (Rli)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/pieter-hooimeijer/4/118/621>

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 vervulde ik interim-functies als bestuurder en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer. Ook ben ik als adviseur, als directeur bedrijfsvoering en als bestuurder werkzaam geweest bij/voor zorginstellingen. Mijn kennis van meerdere sectoren maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van en ervaring met bedrijfsprocessen, het maken en uitvoeren van prestatieafspraken, financiële sanering (zorginstellingen, corporaties en projecten) en netwerkorganisaties. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan.

Visitaties

Bij visitaties zet ik mijn kennis van governance, verbindingen met andere partijen, financiën en vastgoed in. Governance en het Presteren naar Opgaven en Vermogen zijn voor mij belangrijke aandachtsvelden. 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. Visitaties zijn voor mij naast een verantwoordingsinstrument, vooral van belang voor corporaties om te leren en te verbeteren.

Reeds gevisiteerd

- 2014 Stichting Woonconcept, Meppel
- 2014 Woningbouwvereniging Hoek van Holland
- 2014 Woningstichting De Goede Woning, Apeldoorn
- 2014 De Woonmensen/SJA, Apeldoorn
- 2014 Woningstichting 'Ons Huis', Apeldoorn
- 2015 Woonstichting Centrada, Lelystad
- 2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal
- 2015 Stichting Stadgenoot, Amsterdam
- 2015 Woningstichting Van Alckmaer voor Wonen, Alkmaar
- 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
- 2015 Woningbouwvereniging WonenBreborg, Tilburg
- 2016 Woningstichting Den Helder, Den Helder
- 2016 De Goede Woning, Zoetermeer

Specifieke deskundigheid

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

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, mede-oprichter van Futura
- 2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestings- en zorgsector; zoals het als interim- bestuurder begeleiden van een eerder vastgelopen fusietraject (4 corporaties), als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij een corporatie in zwaar weer, het begeleiden van samenwerkingsverbanden tussen zorg, welzijn en wonen en in een directiefunctie bij Vivent, zorginstelling

Nevenactiviteiten

- 2007-2016 Lid bestuur Hospice De Duinsche Hoeve, 's-Hertogenbosch
- 2008-2012 Lid raad van toezicht Coöperatieve Bouwvereniging Eigen Bezit, '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>

Secretaris

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
- 2007 Com.wonen (Midterm Review), Rotterdam
- 2007 Pantein Wonen, Sint Anthonis
- 2007 Woningstichting De Groene Waarden, Gorsseel
- 2008 ProWonen, Borculo
- 2008 Wonen Delden, Delden
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2009 Goed Wonen, Gemert
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2010 Rndom Wonen, Pijnacker

2010 SIB Woonservice, Veenendaal
 2010 Stichting Mooiland, Wageningen
 2010 Stichting Woonservice Urbanus, Belfeld
 2010 Woningstichting Kessel, Kessel
 2010 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
 2010 Woningstichting Roermond, Roermond
 2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy
 2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert
 2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf
 2011 Goed Wonen, Benschop
 2011 Stichting PeelRand Wonen, Boekel
 2011 Stichting Poort6, Gorinchem
 2011 Vieya (Midterm Review), Dongen
 2011 Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht
 2011 Woningstichting Lopik, Lopik
 2011 Woningstichting Wittem, Mechelen
 2011 Woningstichting Woensdrecht, Woensdrecht
 2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen
 2012 Lyaemer Wonen, Lemmer
 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
 2012 VitaalWonen, Limbricht
 2012 Wonen Delden, Delden
 2012 Woningstichting Naarden, Naarden
 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert
 2013 BrabantWonen, Oss
 2013 WoonFriesland, Grou
 2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel
 2014 Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk
 2014 Seyster Veste, Zeist
 2014 Woonconcept, Meppel
 2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam
 2014 de Sleutels, Leiden
 2014 Woonwijze, Vught
 2015 Standvast Wonen, Nijmegen
 2015 Woonpunt, Maastricht
 2015 Intermaris, Hoorn
 2015 Elder Woningbouw, Paterswolde
 2015 Woningstichting De Volmacht, Gieten
 2015 Woonborg, Vries
 2015 Stadgenoot, Amsterdam
 2015 Van Alckmaer, Alkmaar
 2015 Woningstichting Nieuwkoop, Nieuwkoop
 2015 l'escaut woonservice, Vlissingen
 2015 Vredewold, Leek
 2015 Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, Eindhoven
 2015 Woningstichting Heteren, Heteren
 2016 Woningstichting Maasvallei Maastricht, Maastricht
 2016 Woningstichting Den Helder, Den Helder

2016 Wassenaarsche Bouwstichting, Wassenaar
2016 De Goede Woning, Zoetermeer

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>

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 Concernbeheer, Woondiensten, Vastgoedbeheer en Vastgoedontwikkelnig • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie 2011-2015, 2016 - 2020, aangepaste sloopplannen • Jaarverslagen 2011, 2012, 2013, 2014, en 2015 • Beleidsnotities zoals wonen en zorg, leefbaarheid, dienstverlening • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Rapportage levensloopbestendig wonen • Woonlastenonderzoek • Verkoopbeleid bezit • Rapport Duurzaamheid • Eigen woningmarktgegevens • Provinciale woningmarktgegevens (Regionaal Acite Programma Kop van Noord-Holland) • Woonvisies, structuurvisies en strategische visies van Den Helder (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Bod op de prestatieafspraken De Helder en Schagen • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van en afspraken met belanghebbenden zoals 's Heeren Loo, Esdege Reigersdaal, MEE de Wering, Omring, Tellus, Vrijwaard, Philadelphia en GGD • Onderzoek klantentevredenheid USP en eigen onderzoek Woningstichting Den Helder • Verslagen van overleg met belanghebbenden over onder meer Bibliotheek School 7, MFA Julianadorp, MFC Texelstroomlaan.
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief 201-2015 • De Oordeelsbrief van de minister van BZK 2011-2015 • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief 2011-2015 • Jaarrekeningen en jaarverslag 2011-2015 • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen 2011-2016 • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen voorbeelden uit 2011-2015 • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet 2011-2015 • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven 2011-2015
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen 2011-2015 • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC 2011-2015 • 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 negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting Den Helder.

Raad van commissarissen

- Mevrouw A. van Langen
- Mevrouw E. Scholten
- De heer F. van der Laan
- De heer M. Vermeulen
- De heer P. Conijn
- De heer R. Bruins

Directeur/bestuurder

- De heer R. Waltmann

Managementteam

- De heer P. Kramer
- Mevrouw D. van Hoek
- Mevrouw D. Kok
- De heer H. van der Veen
- De heer P. Wiering
- Mevrouw A. de Lange
- De heer H. Everhardus
- De heer T. Op't Ende
- De heer M. de Winter
- Mevrouw M. van den Broek

Huurdersvertegenwoordigers

- De heer J. Koudijs
- De heer W. van der Ham
- De heer A. van der Zon

Gemeente Den Helder

- Mevrouw J. van Dongen (wethouder ruimte en wonen)
- De heer L. Kuipers (wethouder Stadsontwikkeling)

Zorg en welzijnspartijen

- Mevrouw D. Vernooij (DnoDoen)
- De heer H.A. Dubbeldam (stichting Present)
- De heer B. Hensen (GGD)
- De heer R. Jekkers (Vrijwaard)
- De heer V. Van Dijk (Omring)
- Mevrouw S. Polet (Tellus)

Zeestad BV

- De heer F. Vreugdenhil

Bijlage 5 Prestatietabel

						Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep						8,0
Woningtoewijzing en doorstroming						
<u>Beschikbaarheid woningen</u>						
	2011	2012	2013	2014	2015	
goedkoop	2.588	2.385	2.042	1.948	1.997	
Betaalbaar	6.241	6.749	6.719	6.818	6.714	
Duur tot huurtoeslag	848	490	699	765	704	
Duur boven huurtoeslag	105	148	210	211	234	
totaal	9.782	9.772	9.670	9.742	9.649	
<u>Toewijzing</u>						
Aantal woningen toegewezen:						
2011: 666 woningen						
2012: 576 woningen						
2013: 784 woningen						
2014: 642 woningen						
2015: 670 woningen						
Aantal ingeschreven woningzoekenden is licht gestegen van 2.172 in 2011 naar 2.182 in 2015. Meer dan de helft van het aantal woningzoekende betreft 50 plussers. Dit aantal is gedaald: 1.214 in 2011 en 1.171 in 2015.						
In 2015 is 96 procent van de vrijgekomen sociale huurwoningen verhuurd aan doelgroep met inkomen tot € 34.911.						
In 2015 heeft Woningstichting Den Helder vooruitlopend op de implementatie van passend toewijzen, de huur die woningzoekenden met een inkomen tussen €15.000 en € 22.000 maximaal mogen betalen verlaagd van € 711,00 tot € 618.						
Vanaf 2015 biedt woningstichting Den Helder de woningen regionaal aan. Na de aansluiting krijgt Woningstichting Den Helder bijna het dubbele aantal reacties per woning. Het aantal weigeringen is echter ook verdubbeld. Al met al heeft aansluiting bij de regionale verdeling geleid tot meer keuze voor woningzoekenden.						
<u>Jongeren</u>						
Woningstichting Den Helder verhuurt in een aantal complexen 246 woningen met jongerencontracten: jongeren krijgen tot hun 23 ^e verjaardag korting op de huur, zodat ze in aanmerking komen voor huurtoeslag. Het gebouw Prinses Margriet wordt verhuurd aan ROC-studenten en andere studenten. Voor studenten met Maritiem Onderwijs is kamersgewijze huisvesting beschikbaar. Voor studenten van de Marine heeft de woningstichting in 2015 besloten om nieuwe woningen in het stadshart te bouwen.						
<u>Statushouders</u>						
2011: 36 statushouders gehuisvest						
2012: 21 statushouders gehuisvest						
2013: 13 statushouders gehuisvest						
2014: 74 statushouders gehuisvest						
2015: 81 statushouders gehuisvest, zeven meer statushouders gehuisvest, dan afgesproken.						
Betaalbaarheid						
2015: Gemiddelde huurprijs per vhe € 487,00 per woning. (ter vergelijking landelijk is de huurprijs per vhe 492,00).						
Uit onderzoek van Woonbond in opdracht van de Stichting Huurdersbelangen (2015), blijkt dat de woningvoorraad van Woningstichting Den Helder lager zijn en de energielabels gunstiger zijn dan het landelijk gemiddelde.						
Woningstichting Den Helder houdt rekening met de positie van (een ouder) gezinnen bij het vaststellen van de nieuwe streefhuren. In de portefeuillestrategie staat omschreven dat de belangrijkste opgave voor de periode t/m 2020 is om voldoende betaalbare laagbouwoningen (huur tot de laagste aftopgrens) te behouden. Dit is de rode draad in de transitieopgave van Woningstichting Den Helder. De corporatie moet het beleid zodanig bijsturen dat er in 2020 zo'n 350 betaalbare woningen meer tot de woningvoorraad behoren dan bij continuering van het huidige beleid. Onderdeel van die transitieopgave is beperken/verlagen van streefhuren van en deel van de woningvoorraad. De streefhuur bedraagt thans gemiddeld 76 procent van de maximaal redelijke huurprijs.						

	Cijfer																								
<p><i>Huurverhoging</i></p> <p>Woningstichting Den Helder ziet af van inkomensafhankelijke huurverhogingen. 2011: 1,3 procent 2012: 2,3 procent 2013: 3,8 procent 2014: 2,9 procent 2015: 2,3 procent</p> <p><i>Beleid bij huurachterstand</i> Woningstichting Den Helder verzorgt begeleiding voor mensen met huurachterstand en/of afwijkend woongedrag via overleg met instellingen als DnoDoen, GGZ, en het Leger des Heils. Sociale wijkmeesters en medewerkers van de afdeling incasso begeleiden huurders met betalingsproblemen.</p> <p><i>Huurachterstand</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal huisbezoeken wegens betalingsproblemen</td> <td>851</td> <td>395</td> <td>1030</td> <td>1194</td> <td>782</td> </tr> <tr> <td>Aantal ontruimingens wegens huurachterstand</td> <td>3</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>15</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Huurachterstand in % huursom</td> <td>0,58</td> <td>0,9</td> <td>1,4</td> <td>1,6</td> <td>1,6</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	2014	2015	Aantal huisbezoeken wegens betalingsproblemen	851	395	1030	1194	782	Aantal ontruimingens wegens huurachterstand	3	13	11	15	19	Huurachterstand in % huursom	0,58	0,9	1,4	1,6	1,6	
	2011	2012	2013	2014	2015																				
Aantal huisbezoeken wegens betalingsproblemen	851	395	1030	1194	782																				
Aantal ontruimingens wegens huurachterstand	3	13	11	15	19																				
Huurachterstand in % huursom	0,58	0,9	1,4	1,6	1,6																				
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0																								
<p>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</p> <p><i>Samenwerkingsrelaties</i> Woningstichting Den Helder werkt samen met Tellus, Vrijwaard en Omring ten behoeve van huisvesting van ouderen.</p> <p><i>Nieuwbouw en vastgoed</i> 2011: zorginstellingen Zeester en Groene Vecht (72 PG-eenheden) opgeleverd. 2013: Project Lyceumhof opgeleverd met 52 appartementen en 24 zorgeenheden. 2014: 24 woningen aan de Kop Beatrixstraat opgeleverd, bestemd voor cliënten van Vrijwaard, die zware zorg behoeven. 2015: Woningstichting Den Helder heeft 40 van de 70 zorgwoningen van het complex De Golfstroom in het kader van extramuralisering terug genomen en verhuurt deze nu aan zelfstandig wonende senioren.</p> <p>Verder overeenkomsten afgesloten met Tellus voor de realisatie van 21 extramurale woningen naast zorgcentrum de Groene Vecht en met Vrijwaard voor de realisatie van 30 intramurale woningen aan het Molenplein en 27 intramurale woningen aan de Scheldestraat.</p> <p>Met Omring bouw van 32 intramurale woningen in Julianadorp voorbereid, die ook als reguliere woning kunnen worden gebruikt. Woningstichting Den Helder bouwt in zorgcentrum de Golfstroom een gezondheidscentrum.</p>																									
<p>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</p> <p>Woningstichting Den Helder werkt samen met GGZ- Noord-Holland Noord aan de huisvesting van cliënten met een psychiatrische beperking, waaronder het aanbieden van een trainingswoning. Andere samenwerkingspartner is het Leger des Heils, waarmee de corporatie huisvesting biedt aan onder meer kwetsbare jongeren.</p>																									
<p>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p> <p>In 2015 heeft Woningstichting Den Helder met stichting DnoDoen afgesproken om de kosten van de verbouwing van een verdieping van het pand van DnoDoen op zich te nemen om een begeleid kamerwoningproject te kunnen realiseren. DnoDoen is een stichting die zich bezig houdt met de ondersteuning en opvang van kwetsbare mensen in Noord-Holland.</p> <p>In 2013 is de intentie uitgesproken om te participeren in een initiatief van s'Heerenloo om huisvesting te creëren voor kwetsbare doelgroepen op de alleronderste sport van woonladder. Inmiddels heeft de gemeente Den Helder geen <i>Skaeve Huze</i>, die aan die behoefte tegemoet zouden kunnen komen, binnen de eigen gemeentegrenzen te willen realiseren. Met Leger des Heils op zoek naar mogelijkheden nachtopvang. De nachtopvang wordt op dit moment gerealiseerd door stichting DnoDoen (voorheen: St. Dak- en thuislozen). Woningstichting Den Helder draagt daar €90.000 onrendabel aan bij. Daarnaast realiseert St. DnoDoen een vorm van begeleid wonen, waarvoor Woningstichting Den Helder diverse panden beschikbaar heeft gesteld.</p>																									

						Cijfer																																																																																									
Bijzondere toewijzingen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Toewijzingen aan</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laatste kans cliënten</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>--</td> </tr> <tr> <td>Urgenten</td> <td>40</td> <td>49</td> <td>36</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Ivm met zorg begeleiding</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Blijf van mijn lijf cliënten</td> <td>9</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>						Toewijzingen aan	2011	2012	2013	2014	2015	Laatste kans cliënten	1	0	0	0	--	Urgenten	40	49	36	11	11	Ivm met zorg begeleiding	12	9	6	10	8	Blijf van mijn lijf cliënten	9	11	11	7	6																																																												
Toewijzingen aan	2011	2012	2013	2014	2015																																																																																										
Laatste kans cliënten	1	0	0	0	--																																																																																										
Urgenten	40	49	36	11	11																																																																																										
Ivm met zorg begeleiding	12	9	6	10	8																																																																																										
Blijf van mijn lijf cliënten	9	11	11	7	6																																																																																										
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						8,0																																																																																									
Woningkwaliteit						8,0																																																																																									
Onderhoud: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderhoudsuitgaven in € per vhe</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totale onderhoudsuitgaven</td> <td>€1.838</td> <td>€2.576</td> <td>€ 2.160</td> <td>€ 2.272</td> <td>€ 2.248</td> </tr> <tr> <td>klachtenonderhoud</td> <td>€463</td> <td>€ 383</td> <td>€ 389</td> <td>€ 424</td> <td>€ 396</td> </tr> <tr> <td>Mutatatieonderhoud</td> <td>€319</td> <td>€ 508</td> <td>€ 485</td> <td>€ 464</td> <td>€ 545</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>€1.056</td> <td>€ 1.686</td> <td>€ 1.287</td> <td>€ 1.385</td> <td>€ 1.307</td> </tr> </tbody> </table> <p>De kosten van het mutatieonderhoud is relatief hoog, omdat bij mutatie meteen (daar waar dat nog niet is uitgevoerd) groot onderhoud wordt gepleegd.</p> <p>Jaarlijks verbetert Woningstichting een deel van haar woningvoorraad conform een meerjarige planning: planmatig onderhoud. Het kan alle mogelijk soorten onderhoud betreffen, waaronder energetische maatregelen. Deze energetische maatregelen betreffen vloer-, gevel- en/of dakisolatie omdat deze vormen van isolatie het meeste toevoegt aan zowel woonkwaliteit als energiebesparing. Onderstaand de aantallen woningen waarin/waaraan werkzaamheden zijn uitgevoerd in het kader van planmatig onderhoud.</p> <p>2011 3290 2012 4046 2013 3222 2014 4100 2015 3145</p> <p>Gemiddeld huurniveau als verhouding prijs/kwaliteit 2011: gemiddeld huurniveau 60 procent maximaal toegestane huurprijs 2015: op basis van de gewijzigde rekenmethodiek: gemiddeld huurniveau 66,9 procent van de maximaal toegestane huurprijs.</p>						Onderhoudsuitgaven in € per vhe	2011	2012	2013	2014	2015	Totale onderhoudsuitgaven	€1.838	€2.576	€ 2.160	€ 2.272	€ 2.248	klachtenonderhoud	€463	€ 383	€ 389	€ 424	€ 396	Mutatatieonderhoud	€319	€ 508	€ 485	€ 464	€ 545	Planmatig onderhoud	€1.056	€ 1.686	€ 1.287	€ 1.385	€ 1.307																																																												
Onderhoudsuitgaven in € per vhe	2011	2012	2013	2014	2015																																																																																										
Totale onderhoudsuitgaven	€1.838	€2.576	€ 2.160	€ 2.272	€ 2.248																																																																																										
klachtenonderhoud	€463	€ 383	€ 389	€ 424	€ 396																																																																																										
Mutatatieonderhoud	€319	€ 508	€ 485	€ 464	€ 545																																																																																										
Planmatig onderhoud	€1.056	€ 1.686	€ 1.287	€ 1.385	€ 1.307																																																																																										
Kwaliteit dienstverlening						7,0																																																																																									
Aedesbenchmark: in 2015 7,6, in 2014 7,7. Gemiddelde cijfers uit interne enquêtes zijn: <table border="1"> <thead> <tr> <th>rapportcijfers</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Voor woning, door vertrekkers</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> <td>7,6</td> <td>7,5</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>Voor woonomgeving, door vertrekkers</td> <td>7,1</td> <td>7,3</td> <td>7,2</td> <td>7,1</td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Mutatatieonderhoud binnenzijde woning</td> <td>7,0</td> <td>6,9</td> <td>7,2</td> <td>7,5</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>Mutatatieonderhoud buitenzijde woning</td> <td>7,2</td> <td>7,2</td> <td>7,0</td> <td>7,5</td> <td>7,2</td> </tr> <tr> <td>Schoonmaak</td> <td>7,3</td> <td>7,6</td> <td>7,2</td> <td>7,4</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>Tuinonderhoud</td> <td>7,3</td> <td>7,7</td> <td>7,1</td> <td>7,0</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>Wet Maatschappelijke ondersteuning</td> <td>--</td> <td>7,8</td> <td>8,4</td> <td>8,2</td> <td>8,2</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud</td> <td>7,7</td> <td>8,0</td> <td>8,3</td> <td>7,7</td> <td>7,5</td> </tr> <tr> <td>Verkoop woningen</td> <td>7,7</td> <td>7,8</td> <td>7,5</td> <td>7,4</td> <td>7,9</td> </tr> <tr> <td>Afhandeling overlast</td> <td>7,3</td> <td>7,3</td> <td>7,0</td> <td>7,4</td> <td>7,1</td> </tr> <tr> <td>Schilderwerk</td> <td>7,7</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dienstverlening woning betrekken</td> <td>7,5</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> <td>7,5</td> <td>7,6</td> </tr> <tr> <td>Dienstverlening woning verlaten</td> <td>7,7</td> <td>7,8</td> <td>7,8</td> <td>7,9</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>Ondersteuning bij verhuizing, vanwege herstructurering</td> <td>nvt</td> <td>nvt</td> <td>nvt</td> <td>8,5</td> <td>nvt</td> </tr> </tbody> </table>						rapportcijfers	2011	2012	2013	2014	2015	Voor woning, door vertrekkers	7,5	7,6	7,6	7,5	7,4	Voor woonomgeving, door vertrekkers	7,1	7,3	7,2	7,1	7,1	Mutatatieonderhoud binnenzijde woning	7,0	6,9	7,2	7,5	7,2	Mutatatieonderhoud buitenzijde woning	7,2	7,2	7,0	7,5	7,2	Schoonmaak	7,3	7,6	7,2	7,4	7,5	Tuinonderhoud	7,3	7,7	7,1	7,0	7,7	Wet Maatschappelijke ondersteuning	--	7,8	8,4	8,2	8,2	Planmatig onderhoud	7,7	8,0	8,3	7,7	7,5	Verkoop woningen	7,7	7,8	7,5	7,4	7,9	Afhandeling overlast	7,3	7,3	7,0	7,4	7,1	Schilderwerk	7,7	7,7	7,6	7,7		Dienstverlening woning betrekken	7,5	7,5	7,6	7,5	7,6	Dienstverlening woning verlaten	7,7	7,8	7,8	7,9	7,8	Ondersteuning bij verhuizing, vanwege herstructurering	nvt	nvt	nvt	8,5	nvt
rapportcijfers	2011	2012	2013	2014	2015																																																																																										
Voor woning, door vertrekkers	7,5	7,6	7,6	7,5	7,4																																																																																										
Voor woonomgeving, door vertrekkers	7,1	7,3	7,2	7,1	7,1																																																																																										
Mutatatieonderhoud binnenzijde woning	7,0	6,9	7,2	7,5	7,2																																																																																										
Mutatatieonderhoud buitenzijde woning	7,2	7,2	7,0	7,5	7,2																																																																																										
Schoonmaak	7,3	7,6	7,2	7,4	7,5																																																																																										
Tuinonderhoud	7,3	7,7	7,1	7,0	7,7																																																																																										
Wet Maatschappelijke ondersteuning	--	7,8	8,4	8,2	8,2																																																																																										
Planmatig onderhoud	7,7	8,0	8,3	7,7	7,5																																																																																										
Verkoop woningen	7,7	7,8	7,5	7,4	7,9																																																																																										
Afhandeling overlast	7,3	7,3	7,0	7,4	7,1																																																																																										
Schilderwerk	7,7	7,7	7,6	7,7																																																																																											
Dienstverlening woning betrekken	7,5	7,5	7,6	7,5	7,6																																																																																										
Dienstverlening woning verlaten	7,7	7,8	7,8	7,9	7,8																																																																																										
Ondersteuning bij verhuizing, vanwege herstructurering	nvt	nvt	nvt	8,5	nvt																																																																																										

	Cijfer																																								
<p>2014: De woningstichting heeft onderzoek gedaan naar de telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de gespreksvoering. Aan de hand daarvan heeft de woningstichting geconcludeerd dat de bereikbaarheid op drukke momenten onder de maat is. Het doorgeven van onderhoudsverzoeken via de website is geoptimaliseerd.</p> <p>2015: De website is gecheckt volgens KWH normen: leidt tot verbeteringen in 2016. Woningstichting Den Helder richt de website zodanig in dat klanten bepaalde gegevens digitaal kunnen aanpassen, en betalingen, huuropzegging ed. digitaal kunnen regelen.</p>																																									
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>2015: Energielabels vervangen door energie-index; gemiddelde energie-index 1,54 (C-label) behaald.</p> <p>2014: Samenwerking met Zon Den Helder, waardoor huurders zonnepanelen kunnen huren. 200 huurders hebben daar gebruik van gemaakt. 1500 labelstappen gerealiseerd. Uit benchmark blijkt dat woningen van Woningstichting Den Helder tot de energiezuinigste van Nederland behoren (zie onderstaande tabel uit CiP 2015 over stand van zaken 2014)</p> <p>2013: Elke woning in Lyceumhof (nieuwbouwcomplex) krijgt een individueel te regelen warmtepomp met collectieve bodemwisselaar.</p> <p>2011 en 2012: Woningstichting Den Helder zoekt collectieve levering van duurzame energie.</p> <p><i>Energielabels in percentage van het bezit (uit CiP 2015):</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>energielabel</th> <th>% Woningstichting Den Helder</th> <th>% Vergelijkbare corporatie</th> <th>% Landelijk gemiddelde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AAA en AA label</td> <td>0</td> <td>0,7</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>A label</td> <td>5,1</td> <td>8,1</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>B label</td> <td>9,2</td> <td>15,6</td> <td>15,2</td> </tr> <tr> <td>C label</td> <td>55,3</td> <td>28,1</td> <td>28,2</td> </tr> <tr> <td>D label</td> <td>24,8</td> <td>23,3</td> <td>22,4</td> </tr> <tr> <td>E label</td> <td>4,2</td> <td>11,4</td> <td>11,4</td> </tr> <tr> <td>F label</td> <td>1,2</td> <td>5,9</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td>G label</td> <td>0,2</td> <td>2,2</td> <td>3,8</td> </tr> <tr> <td>onbekend</td> <td>0</td> <td>4,7</td> <td>5,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>CiP 2015: Circa 70 procent van het bezit van Woningstichting Den Helder heeft C-label of beter. Bij de vergelijkbare corporatie is dat circa 53 procent en landelijk is dat circa 52 procent.</p>	energielabel	% Woningstichting Den Helder	% Vergelijkbare corporatie	% Landelijk gemiddelde	AAA en AA label	0	0,7	0,5	A label	5,1	8,1	7,7	B label	9,2	15,6	15,2	C label	55,3	28,1	28,2	D label	24,8	23,3	22,4	E label	4,2	11,4	11,4	F label	1,2	5,9	5,6	G label	0,2	2,2	3,8	onbekend	0	4,7	5,0	9,0
energielabel	% Woningstichting Den Helder	% Vergelijkbare corporatie	% Landelijk gemiddelde																																						
AAA en AA label	0	0,7	0,5																																						
A label	5,1	8,1	7,7																																						
B label	9,2	15,6	15,2																																						
C label	55,3	28,1	28,2																																						
D label	24,8	23,3	22,4																																						
E label	4,2	11,4	11,4																																						
F label	1,2	5,9	5,6																																						
G label	0,2	2,2	3,8																																						
onbekend	0	4,7	5,0																																						
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0																																								
<p>Nieuwbouw</p> <p>2011: 238 huurwoningen 2012: 33 huur- en koopwoningen 2013: 52 huur- en koopwoningen en 24 zorgwoningen 2014: 7 huur- en koopwoningen (Rozenhout) en 21 huurwoningen (Tuinstraat) 2015: 15 koopwoningen en 27 huur(zorg)woningen, 131 woningen in aanbouw</p> <p>Woningstichting Den Helder werkt aan de herstructurering van het stadshart van Den Helder, de wijk Nieuw Den Helder (zie hieronder), het uitbreidingsgebied Julianadorp Oost en aan projecten buiten Den Helder. De woningstichting onderneemt deze activiteiten vanuit de visie dat de dreigende krimpsituatie van Den Helder alleen regionaal kan worden beschouwd.</p>																																									
<p>Sloop, samenvoeging</p> <p>Woningstichting Den Helder sloopt incurante appartementsgebouwen in Nieuw Den Helder en bouwt deze beperkt terug vooruitlopend op de krimp.</p> <p>In 2012 heeft Woningstichting Den Helder 40 in slechte staat verkerende woningen aan de Tuinstraat gesloopt, om op dezelfde plaats 21 nieuwbouwwoningen terug te bouwen</p> <p>In 2015 besloten om sloopprogramma te temporiseren en sloopwoningen opnieuw geschikt te maken om huisvesting te kunnen bieden aan groeiende groep statushouders.</p>																																									
<p>Herstructurering en revitalisering</p> <p>Woningstichting Den Helder heeft zich in de visitatieperiode bezig gehouden met het afronden van de herstructurering van Nieuw Den Helder. Daarin heeft de woningstichting samengewerkt met de gemeente Den Helder en Zeestad.</p> <p>Zeestad is een ontwikkelbedrijf van de gemeente Den Helder en van de provincie Noord-Holland.</p> <p><i>Nieuw Den Helder</i> Het gaat hier om een langdurig herstructureringstraject, dat loopt van voor de eeuwwisseling. Het hart is inmiddels gereed.</p>																																									

	Cijfer
<p>In 2011 kern van de wijk opgeleverd met winkelcentrum, bibliotheek, kinderdagverblijf, school, sporthal, zorgvastgoed en huurwoningen.</p> <p>In 2014 heeft Woningstichting de flats aan de Marsdiepstraat grootschalig verbeterd en daar een doorbraak gerealiseerd door een portiek te slopen, zodat er een nieuwe verbinding is ontstaan met het Duinpark en de in te richten Falgatuinen (zie ook kwaliteit van wijken en buurten). Ook neemt woningstichting Den Helder in dit jaar het beheer van de MFC in Nieuw Den Helder over. Er is ruimte gecreëerd voor een Collectief Particulier Opdrachtgeversproject (Tapuit). De bewoners van de Mark- en Zoomstraat zijn uitgehuisd. Inmiddels zijn deze blokken gesloopt. De Fregatstraat en Jasmijnstraat werden niet meer verhuurd in voorbereiding op sloop. Maar met de komst van veel vergunninghouders is besloten deze woningen als nog geschikt te maken voor de huisvesting van de nieuwkomers.</p> <p>Woningstichting Den Helder heeft in 2014 deze wijk woningbezit van Mooiland Vitalis overgenomen (155 woningen) om de integrale herontwikkeling van de wijk te kunnen vergemakkelijken.</p> <p>In 2015 heeft de woningstichting 21 woningen opgeleverd en een aantal projecten in uitvoering en voorbereiding.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <p>2011-2013: De kozijnen en (tuin)deuren en gevels van 250 woningen in Schooten zijn vernieuwd, waarbij 80 procent huurders tegen een geringe huurverhoging een erker heeft laten aanbouwen.</p> <p>2014: twee flats aan de Marsdiepstraat fors gerenoveerd aan de binnen- en buitenkant.</p> <p>2015: complex Heiligharn gerenoveerd en zorgstroom Golfstroom verbouwd.</p>	
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>2011: In Nieuw Den Helder school, bibliotheek, kinderdagverblijf, sporthal voor OKK en 6000m² winkelruimte plus parkeergarage opgeleverd als onderdeel van Duinparkplan;</p> <p>2012: Brede school Pasteurstraat Den Helder opgeleverd; een woning ter beschikking gesteld als onderwijswoning voor De Pijler, school voor voortgezet praktijkonderwijs. Leerlingen leren hoe een huishouden te voeren en hoe een woning bewoond dient te worden.</p> <p>2013: Brede school in Wieringerwaard opgeleverd; Seringenplein (oud winkelcentrum) in Nieuw Den Helder verbouwd tot centrum met buurtondersteunende functies.</p> <p>2014: De Multifunctionele Accommodatie in Den Oever is opgeleverd.</p> <p>2015: MFC 't Dorpshuis in Julianadorp; nieuwe bibliotheek School7 in Den Helder. In Nieuwe Niedorp is een brede school ontwikkeld. In Slootdorp bereidt de woningstichting de bouw van een brede school voor.</p> <p>In 2015 is het project Imares (onderzoeksinstituut van hogeschool Wageningen) in de voormalige Zeevaartschool gevestigd en vervolgens verkocht aan de Port of Den Helder. Verdere ontwikkeling en beheer van dit project is binnen de nieuwe Woningwet niet langer toegestaan.</p>	
<p>Verkoop/Aankoop</p> <p><i>Verkoop</i> In totaal 307 bestaande huurwoningen en 30 nieuwbouwkooptoningen verkocht in de jaren 2011 tot en met 2015.</p> <p><i>Aankoop</i> In 2012 Het VBM gebouw en school voor voortgezet praktijkonderwijs De Pijler aangekocht. In 2015 3 woningen om strategische redenen aangekocht in het centrum van Den Helder. In 2014 drie winkelpanden in het centrum van Den Helder aangekocht en 155 woningen plus een onbebouwde kavel van Mooiland Vitalis in Nieuw Den Helder overgenomen.</p>	
<p>5. Kwaliteit van wijken en buurten</p>	8,0
<p>Leefbaarheid</p> <p>Woningstichting Den Helder participeert in sociaal duurzame activiteiten zoals Blij Schulden Vrij, schooltuinproject, toezichhoudersprojecten, deelname aan Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling om de leefbaarheid in de wijken op peil te houden.</p> <p>Woningstichting Den Helder bezit twee brede scholen en één Multi Functionele Centrum in Nieuw Den Helder en sinds 2015 één in Julianadorp. Ook verhuurt de woningstichting ruimten of stelt deze ter beschikking aan maatschappelijke organisaties, zoals bijvoorbeeld Stichting de Helderse Uitdaging, Stichting Present, het Internationaal Vrouwen centrum en jongerenorganisatie Dream 2 Work (match jongeren, opleiding en werk). De corporatie is verder actief ten behoeve van jongeren en onderwijs door de (vrijwillige) inzet van medewerkers. De algemeen directeur bijvoorbeeld is actief in Community College; een project dat jongeren in aanraking brengt met de maatschappij.</p> <p>In 2012, 2013 en 2014 sponsorde Woningstichting Den Helder een aantal activiteiten in de Helderse samenleving zoals hardloopevenementen, wijkmanifestaties, de Visserijdagen, de poëzieroute, de dag van de architectuur en de weekendschool.</p> <p>Ook leverde Woningstichting Den Helder een financiële bijdrage aan het Convenant Wijkaanpak Plus. Ten gevolge van overheidsregels (nieuwe Woningwet) heeft Woningstichting Den Helder vanaf 2015 terughoudend moeten omgaan met leefbaarheidsuitgaven.</p>	

	Cijfer
<p>Gedwongen door de nieuwe Woningwet heeft Woningstichting Den Helder terughoudend om moeten gaan met leefbaarheidsuitgaven: in totaal € 89.000 gericht op een goed leef- en winkelklimaat in de binnenstad.</p> <p>Overzicht uitgaven aan leefbaarheid: 2011: € 308.000 2012: € 471.000 2013: € 429.000 2014: € 366.000 2015: € 373.000</p>	
<p>Wijk- en buurtbeheer</p> <p>Woningstichting Den Helder zet huismeesters in kwetsbare complexen en complexen waar veel senioren woningen in. In 2015 is het aantal complexen met huismeesters uitgebreid met vier. De huismeesters worden hoog gewaardeerd met rapportcijfers variërend van 8,2 tot 8,7.</p> <p>In Nieuw Den Helder is in 2014 een samenwerkingsconvenant afgesloten over het beheer van het "Wachtend landschap" (een beperkt ingericht park, waar eventueel later woningbouw kan worden gerealiseerd), ook wel de Falgatuinen genoemd: gebruikers uit de buurt mogen de grond 'om niet' gebruiken, en nemen in ruil daarvoor het beheer van het landschap op zich.</p>	
<p>Aanpak overlast</p> <p>Woningstichting Den Helder werkt nauw samen met partijen als Actief Talent, Stichting DNO, GGZ, GGD, Brijder, schuldhulpverlening, Buurtcollectief, Veiligheidshuis, Inwerking en Stichting Present.</p> <p>In een aantal complexen in Nieuw Den Helder zijn leefregels aan woningtoewijzing gekoppeld.</p> <p>Aantal overlastmeldingen: 2011: 510 2012: 323 2013: 802 – stijging vloeit voort uit ander manier van registreren. 2014: 1.194 2015: 1.080</p> <p>In 2012 heeft Woningstichting Den Helder drie woningen op grond van overlast ontruimd. In 2013 heeft Woningstichting Den Helder besloten om gebruik te maken van een gedragsaanwijzing; een nieuwe uit Groot-Brittannië overgenomen aanpak. In 2014 is de eerste gedragsaanwijzing met behulp van een rechter met succes toegepast. Dit was tegelijk de eerste keer dat een dergelijke aanwijzing in Nederland werd toegepast.</p>	
<p>6. Investerings in het stadshart</p>	8,0
<p>Woningstichting Den Helder heeft zich in de visitatieperiode bezig gehouden met de revitalisering van het stadshart van Den Helder. Daarin werkt de woningstichting samen met de gemeente Den Helder en Zeestad.</p> <p>Zeestad is een ontwikkelbedrijf van de gemeente Den Helder en van de provincie Noord-Holland.</p> <p><i>Stadshart Den Helder</i></p> <p>Bij de revitalisering van het Stadshart gaat het om nieuwe woningen, sanering van winkels, horeca verplaatst en strategisch geconcentreerd.</p> <p>In 2012 is het project aan de Werviaan met 33 huur- en koopwoningen opgeleverd evenals 1 huur/koopwoning aan de Weststraat.</p> <p>In 2013 is de samenwerkingsovereenkomst tussen Zeestad en de woningstichting afgesloten, waarin afspraken zijn vastgelegd over de ontwikkeling van het gebied. Het project Lyceumhof is opgeleverd met 52 appartementen en 24 zorgeenheden.</p> <p>In 2014 heeft de woningstichting een aantal beeldbepalende projecten opgeleverd, waaronder een project in de Beatrixstraat met 24 zorgwoningen, 3 koopappartementen en 2 winkelruimtes, waarbij tevens de straat opnieuw is ingericht met onder meer plaats voor terrasjes. De woningstichting heeft drie voormalig winkelpanden gekocht om deze te herontwikkelen.</p> <p>In 2015 heeft Woningstichting Den Helder in totaal 42 woningen en diverse bedrijfsruimten in het Stadshart opgeleverd. Een groot aantal projecten is in voorbereiding en uitvoering zoals Zoetelief (winkels met zeven woningen), Kamerheer, De Hofdame, Prins Hendrikkwartier (2 woningen en 6 appartementen), Anton Pieckplein (12 appartementen en een horecaplein) en De Zusters (20 appartementen/eengezinswoningen).</p> <p>Woningstichting Den Helder communiceert intensief met inwoners en heeft daarvoor in 2014 een Projectwinkel ingericht.</p>	

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.

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt de onderstaande 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%

Beoordeling Presteren naar Ambities, Presteren naar Vermogen, Governance

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance kijkt de visitatiecommissie eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Als dat het geval is, beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve zin afwijkt. In dat geval worden er pluspunten gegeven. Wanneer de corporatie niet aan het ijkpunt voldoet, wordt automatisch een 5 of lager gegeven. De commissie zal in dat geval aangeven op welke onderdelen de corporatie niet voldoet (minpunten).

Cijfer	Benaming	Prestatie
1	zeer slecht	
2	slecht	
3	zeer onvoldoende	
4	ruim onvoldoende	
5	onvoldoende	
6	voldoende	Voldaan aan het ijkpunt (omschreven in de methodiek)
7	ruim voldoende	
8	goed	
9	zeer goed	
10	uitmuntend	

Beoordeling Presteren volgens Belanghebbenden

De meetschaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitmuntend) wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Bijlage 7 Position paper

Positionpaper van Woningstichting Den Helder
Betreft de periode 2012 t/m 2015

Ontspannen woningmarkt

Al meer dan 100 jaar doet Woningstichting Den Helder haar werk aan de rand van Noordwest-Nederland. Van de zesenvijftigduizend inwoners werken er veel bij de Marine, in de offshore, de visserij of dienstverlening. De stad trekt, ondanks z'n prachtige ligging, natuurschoon en culturele voorzieningen, weinig hoog opgeleide mensen aan. Een 'bovenlaag' ontbreekt. De inkomens zijn gemiddeld lager en het aantal sociale problemen groter dan in de rest van het land. Het inwonertal loopt al ruim 30 jaar gestaag terug: van 64.000 in 1985 tot iets meer dan 56.000 in 2016. Het CBS berekent dat in Den Helder 6.230 huishoudens afhankelijk zijn van een huurwoning én van huurtoeslag (peiljaar 2013). In Den Helder staan meer dan tienduizend sociale huurwoningen. De huurmarkt is dus ontspannen. Woningzoekenden vinden relatief snel een woning.

Huurders ontzien en minder investeren

Gegeven de ontspannen huurmarkt en de financiële offers die van ons verlangd worden, moest Woningstichting Den Helder op financieel gebied keuzes maken. Enerzijds moeten we de doelgroep goede, energiezuinige woningen tegen betaalbare huren bieden, en anderzijds moeten we voldoen aan extra belastingverplichtingen zoals de Verhuurderheffing.

Voor de directie stond vast dat we onze huurders niet de rekening van deze belastingmaatregelen mochten presenteren. Bovendien laat de ontspannen huurmarkt weinig ruimte voor huurverhoging en willen we de goedkope scheefwoningers niet verjagen. Zij houden de wijken 'gezond gemengd'. Nieuwe instroom van hogere inkomens is door de verplichting 'passend toe te wijzen' immers uitgesloten.

In goed overleg met onze huurdervertegenwoordiging kozen we er voor om onze rente- en bedrijfslasten zo laag mogelijk te houden. We berekenen slechts de helft van de heffingen inkomensafhankelijk in de huren door. De andere helft besparen we door minder nieuwe woningen te bouwen. Daarmee geven we, verdeeld over vijf jaar, 60 miljoen minder uit. Woningstichting Den Helder wil niet bezuinigen op de jaarlijkse €13 miljoen voor onderhoud, renovatie, upgrading en verbetering, en zeker niet op energiebesparende maatregelen. Onze keuzes werkten we uit in de in 2016 vernieuwde beleidsvisie. De belangrijkste agendapunten voor de komende vijf jaar gaan over onze woningvoorraad en onze doelgroepen. Onze woningen moeten betaalbaar en bereikbaar blijven en ze moeten van goede kwaliteit en energiezuinig zijn. De omvang en samenstelling van de woningvoorraad moet afgestemd blijven op onze doelgroepen. De bijzondere doelgroepen en de leefbaarheid in de buurten en wijken krijgen ook specifieke aandacht in onze beleidsvisie.

Veel woning voor weinig geld

Zodoende betalen onze huurders voor een goed onderhouden woning in Den Helder bijna 10% minder huur dan elders. Vergeleken met commerciële huurwoning is dat zelfs 38%. Daarbij behoren onze woningen, ondanks dat ze gemiddeld ruim 48 jaar oud zijn, tot de energiezuinigste huurwoningen van Nederland. Het in 2015 door de Woonbond uitgevoerde 'woonlastenonderzoek' laat zien dat huurders van Woningstichting Den Helder per maand gemiddeld € 78,- lagere woonlasten (huur en service- en energiekosten) hebben vergeleken met andere huurders. Omdat er sinds 2015 op grote schaal zonnepanelen op onze daken worden geplaatst, zal dat voordeel voor onze huurders inmiddels nog groter zijn.

Nieuwe-kans-trajecten en zorgen om leefbaarheid

Uit datzelfde woonlastenonderzoek bleek dat in Den Helder 15% van de huurders een inkomen onder de armoedegrens heeft. Hoewel dat landelijk 17% is, zijn de medewerkers van Woningstichting Den Helder hier erg alert op.

Een achterstand in de huur is vaak een eerste teken van nog meer persoonlijke ellende. Door in een vroeg stadium huisbezoeken af te leggen, regelingen te treffen etc. proberen we de huurder snel weer op de rails te krijgen. We bieden zelfs preventieve individuele hulp aan huurders die vrezen dat ze problemen krijgen. Hier wordt jammer genoeg weinig gebruik van gemaakt. Het lukt dan ook niet in alle gevallen om de huurders met huurachterstand 'binnenboord te houden'. Om toch een vangnet te bieden hebben we met hulpverlenende instellingen afspraken over nieuwe-kans-trajecten. Zo is er toch een weg terug, al blijkt die in praktijk niet gemakkelijk. Ons nieuwste 'wapen' betreft lessen voor middelbare scholieren in budgettering en voorkomen van schulden.

Onze sociaal wijkmeesters hebben hun handen vol aan overlastgevende huurders. Nu steeds meer zorgcliënten zelfstandig wonen en de budgetten voor het verlenen van zorg teruglopen, neemt de overlast merkbaar toe.

Het eind van dit probleem is nog niet in zicht. Terwijl de nieuwe woningwet corporaties verplicht om zich te beperken tot verhuren en bouwen van sociale huurwoningen is het juist de woonomgeving die ons zorgen baart. Deze is immers net als de woning onderdeel van de woonbeleving van onze huurders. Niet duidelijk is wie wél de zorg voor een schone en veilige buurt oppakt.

Behoeftte aan diversiteit

Wat op wijkniveau geldt, geldt ook voor de totale gemeente: er is behoefte aan een grotere diversiteit van inwoners. Vooral jonge, hoog opgeleide mensen, die met hun bestedingspatroon de lokale voorzieningen in stand kan houden en voor levendigheid in de stad zorgen, ontbreken. Als eigenaar van circa veertig procent van alle woningen in Den Helder heeft Woningstichting dan ook een brede taakopvatting: verbeteren van het woon- en leefklimaat en voorkomen van verpaupering van Den Helder.

Dit past bij het advies van de commissie Deetman/Mans en zorgt ook voor een betere verhuurbaarheid (en marktwaarde) van onze woningen. Externe ontwikkelaars en investeerders mijden Den Helder nog vanwege de krimp, het lage bestedingvermogen en de lage rendementen. Daarom wil Woningstichting Den Helder samen met de gemeente blijven investeren in een combinatie van huur-, koopwoningen, maatschappelijk en commercieel vastgoed. Dit is wat het stadshart zo nodig heeft. En het werkt!

Parels

We zien inmiddels positieve effecten op de plekken waar we samen met de gemeente en Zeestad (de ontwikkelaar van de gemeente en provincie Noord-Holland) –helemaal volgens het gemeentelijke Uitwerkingsplan Stadshart- investeerden in binnenstedelijk wonen, aanhelen van de grachtengordel, nieuwe gevels in de hoofdwinkelstraten etc. Alles ontworpen door toparchitecten in mooie, herkenbare architectuur met toepassing van duurzame materialen. Twintigers en dertigers betrekken de nieuwe stedelijke woningen, en bewoners en bezoekers van het stadshart voelen zich veiliger. We zien de levendigheid en gezelligheid toenemen.

Eén van de uitgangspunten is wonen boven winkels. Dit is positief voor het straatbeeld en past bij de wens van een groeiend aantal mensen om vlakbij de voorzieningen te wonen.

De recente aanwinst, een nieuwe, oogstrelende bibliotheek, de 'huiskamer' van Den Helder, verbindt door z'n ligging het stadshart en de historische Oude Rijkswerf, waar de gemeente een nieuwe schouwburg realiseerde. Den Helder heeft grote behoefte aan dergelijke parels. Met een stabiele koers en voldoende doortastendheid kan de Helderse binnenstad in vijf tot zeven jaar een complete metamorfose ondergaan en een stad worden waar de volgende generaties graag willen wonen en toeristen graag vertoeven!

Splitsing nodig om van Den Helder een aantrekkelijke stad te maken

Gemeente Den Helder en Woningstichting willen samen toewerken naar het kantelpunt waarop de markt haar taak weer oppakt. Bij het bezoek van minister Blok, op 9 december 2013, besprak de directie van Woningstichting deze situatie uitvoerig met hem. Duidelijk is dat de minister, terecht, niet wil dat het volkshuisvestelijk vermogen gevaar loopt. Maar hij ziet wel in dat de brede investeringen van Woningstichting zeer noodzakelijk zijn. Om binnen de regels van de nieuwe Woningwet door te kunnen gaan met werken aan het stadshart, moet Woningstichting zich juridisch splitsen. Er komen dan een traditionele woningcorporatie en een woonvennootschap. Deze woonvennootschap doet dan de maatschappelijke of commerciële activiteiten. Zowel de gemeente als onze Raad van Commissarissen als de vertegenwoordiging van onze huurders, de Stichting Huurdersbelang, staan volledig achter deze splitsing. De aanvraag is ingediend bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Woningstichting Den Helder hoopt dat bij de beoordeling ervan rekening wordt gehouden met de Helderse positie als krimp-gemeente, die niet vergelijkbaar is met Alkmaar, laat staan met Amsterdam.

Nieuw Den Helder vernieuwd

Naast het stadshart is Nieuw Den Helder onze aandachtswijk. Zo'n twintig jaar geleden begonnen we de herstructurering in het hart van deze wijk. Dat is inmiddels veranderd van een no-go area in een levendig en veilig wijkhart, waar mensen met verschillende culturele achtergrond elkaar ontmoeten. Na het hart herstructureerde Woningstichting ook andere delen van deze wijk. Het doel was en blijft om een qua leeftijd, gezinssamenstelling en inkomen meer gemengde wijk te creëren. De gemeente vernieuwde het bestemmingsplan, waarna Woningstichting onder meer startte met een zelfbouwproject.

Daarvan zijn inmiddels de meeste kavels verkocht. In een ander deel van Nieuw Den Helder, daar waar we -vooruitlopend op de krimp- incourante woningen sloopten, richtten we samen met Landschap Noord-Holland een 'wachtend landschap' met groensingels in.

Dankzij enthousiast tuinierende buurtbewoners draagt dat gebied nu de naam Falgatuinen. Om de verbinding tussen de Falgatuinen en het eerder gerealiseerde Duinpark te verstevigen en meer openheid te krijgen, 'knipten' we portieken uit woongebouwen. Nieuw Den Helder blijft een relatief kwetsbare wijk met veel kansarme jongeren. Daarom blijven we ons inzetten voor voorzieningen die bijdragen aan opvoeding en opleiding van deze jongeren.

Financieel gezond dankzij sturen op kasstromen en visie op waarde en vermogensontwikkeling

De visitatiecommissie vroeg zich in 2012 af of de corporatie wel de aangewezen partij is om zo'n leidende rol te spelen bij (met name) de renovatie van het stadshart. De commissie wees op het risico dat de grote uitgaven geen toegevoegde waarde voor de volkshuisvesting zouden hebben. Verbetering van kwaliteit van de woonomgeving is lastig meetbaar. Toch weet Woningstichting Den Helder zeker dat de belanghouders waar de visitatiecommissie tijdens de komende visitatie (2016) gesprekken mee zal voeren, kunnen bevestigen dat het geld dat Woningstichting aan het stadshart heeft uitgegeven dubbel en dwars waarde houdt. De 'Leefbaarometer' () van het Ministerie van Binnenlandse Zaken laat ook zien dat leefbaarheidsituatie Den Helder in de afgelopen tien jaar fors verbeterd is.

De visitatiecommissie wees ook op risico's van de financiering van de uitgaven. Niet direct renderende uitgaven betaalde Woningstichting uit de opbrengst van verkopen. Het risico lag volgens de commissie in stagneren van de woningverkoop. Maar Woningstichting Den Helder heeft zelfs in het diepste dal van de economische recessie steeds voldoende woningen verkocht om onze niet direct renderende investeringen te kunnen betalen. Zo heeft Woningstichting steeds aan haar betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

Woningstichting Den Helder stuurt, zoals ook in de afgelopen jaren, nadrukkelijk op balans tussen inkomende en uitgaande geldstromen. Alleen zo blijven we financieel gezond en kunnen we maatschappelijk prestaties blijven leveren.

We ontwikkelden ook een visie op waarde- en vermogensontwikkeling. In 2015 ging Woningstichting Den Helder over op waardering van het bezit tegen marktwaarde. Door waardering tegen marktwaarde zijn corporaties onderling beter vergelijkbaar. Ook formuleerden we eisen waaraan de opbrengsten van onze uitgaven moeten voldoen. Wanneer we verwachten dat de gewenste opbrengsten niet behaald worden zullen we ons beleid bijsturen. Dankzij ons financiële beleid hebben we een goede basis voor de toekomst en is Woningstichting Den Helder een financieel gezond bedrijf dat kan blijven investeren, nu en in de toekomst.

Uitrol van intern risicomanagement

De afgelopen jaren waren we intensief bezig om onze risico's beter in kaart te brengen en te beheersen. We formuleerden randvoorwaarden, normgetallen en bandbreedtes waaraan de risico's van elk project moeten voldoen. Elk project wordt in fases verdeeld. Per fase beoordeelt de directie of het project nog voldoet aan de uitgangspunten. De business controller -ons intern kritisch vermogen- beschrijft van elk project het risico en bespreekt het resultaat hiervan met de directie en met de Raad van Commissarissen. Ook het Managementteam, de Ondernemingsraad, en via de bedrijfsleiders de (overige) medewerkers krijgen de ruimte voor het geven van (opbouwende) kritiek. Zo betreft Woningstichting stevast het gehele personeel bij de totstandkoming van een nieuwe strategische beleidsvisie. Overigens gaat het bij risicomanagement bij Woningstichting niet alleen om de harde beheersmaatregelen maar ook om maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de moraal binnen ons bedrijf.

Goede band met externe belanghouders

Met onze belangrijkste belanghouder, Stichting Huurdersbelang (SHB), heeft Woningstichting Den Helder een open en ontspannen relatie. SHB kan meer invloed op het beleid uitoefenen dan de wet als basis voorschrijft. Per definitie wordt het nieuwe beleid in samenspraak met onze belanghouders bepaald. Hun opvattingen, de relevante feiten en de af te wegen belangen spelen een rol bij onze besluitvorming. De belanghouders mogen met alle recht onze beleidsvisie opvatten als een samenhangend pakket van toezeggingen aan de maatschappij. Daarom vinden wij het belangrijk dat wij ons beleid ook daadwerkelijk uitvoeren. In dat hele proces van verkennen tot uitvoeren is de samenwerking met de gemeente Den Helder van cruciaal belang. Onze commissarissen, onze directie en ook op uitvoerend niveau, onze medewerkers, hebben binnen de gemeente opbouwende contacten.

We stellen de huidige, goede verstandhouding met de gemeente dan ook zeer op prijs en ons is er veel aan gelegen de relatie goed te houden. Recent bracht de gemeente haar meerjarige Woonvisie uit. Woningstichting Den Helder bracht een bod uit op de Woonvisie door aan te geven voor welke onderdelen van de Woonvisie Woningstichting zich verantwoordelijk voelt.

Wij hebben er het volste vertrouwen in dat dit bod aanleiding is om eind 2016 nieuwe, vruchtbare prestatieafspraken met de gemeente te maken.

Besturingsinstrumenten borgen richtlijnen

Uit de Parlementaire Enquête commissie kwamen drie belangrijke richtlijnen voor corporaties naar voren: zorg dat de kerntaak (voldoende sociale huurwoningen voor de doelgroepen) vervuld wordt, voorkom grote financiële uitglijders en werk niet marktverstrend. Woningstichting Den Helder onderschrijft deze richtlijnen volledig en richt zich daar volledig naar. Met onder meer de strategische beleidsvisie, ondernemingsplannen, jaarplannen, portefeuillestrategie, prestatieafspraken en de integriteitscode geven directie, bestuur en Raad van Commissarissen aan voor welke uitdagingen ze staan en kunnen zij hun standpunten en keuzen motiveren.

Toetsing gebeurt aan de hand van het jaarverslag, managementrapportages, het visitatieoordeel, het oordeel van AW/ILT en WSW, risicomanagement, de Aedes Benchmark en de accountantsrapportage. Bij de toetsing wordt onder meer gekeken naar financiële, maatschappelijke, dienstverlenende en organisatorische aspecten.

Woningen voor en waardering van onze huurders

Terug naar waar we het allemaal voor doen. Onze huurders. Behalve de doelgroep huisvesten we ook bijzondere doelgroepen. De afgelopen jaren zijn veel woningen met voorrang verhuurd aan statushouders. Om hen in voldoende mate te kunnen huisvesten zijn ongeveer tachtig woningen die niet langer werden verhuurd, opgeknapt en weer klaar gemaakt voor verhuur. Zo konden we alle door ons te huisvesten vergunninghouders goede huisvesting bieden.

Voor zorgbehoevenden realiseerden we in nauwe samenwerking met zorgorganisaties nieuwe levensloopbestendige woningen. Woningstichting stelde voor de stichting DNO-Doen (dak- en thuislozenopvang) op hun verzoek extra woningen ter beschikking. Voor kamerbewoning door jongeren maakten wij het gebouw Prinses Margriet geschikt. Wij voorzien met dit aanbod duidelijk in een behoefte. Met het jongerencontract -een huurkorting voor jongeren tot 23 jaar- maken we meer woningen voor jongeren betaalbaar. De inwoners van Julianadorp kregen in 2014 een dorps huis dat huisvesting biedt aan meer dan tien maatschappelijke en culturele organisaties.

In de wijk De Schooten onderging het complex Heiligharn een complete metamorfose, inclusief energetische maatregelen en grotere balkons zonder dat de huurders hiervoor extra huur betalen.

Woningstichting Den Helder onderzoekt voortdurend de kwaliteit van haar dienstverlening. Steeds vaker meten ook onafhankelijke partijen de tevredenheid van onze klanten en vergelijken zij de resultaten met die van andere verhuurders. In 2014 kregen wij van Aedes, onze koepelorganisatie een AA- oordeel. Daarmee waren wij de enige grote corporatie in Nederland met én tevreden klanten (gemiddeld rapportcijfer 7,7 voor onze dienstverlening) én lage organisatiekosten. In het jaar 2015 kreeg Woningstichting Den Helder een BA beoordeling. In 2016 werden we weer met een AA-oordeel beloond.