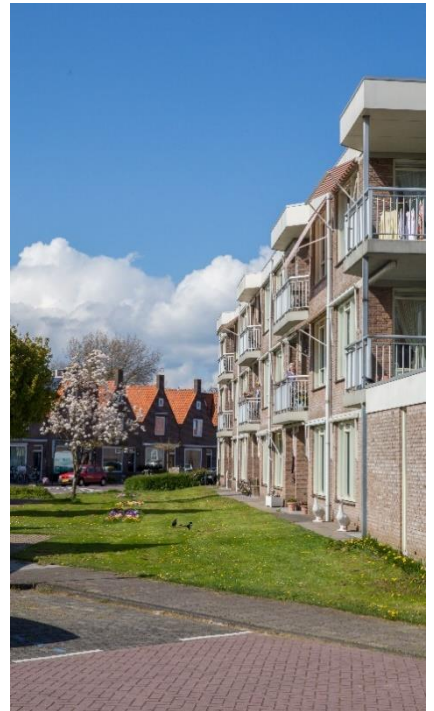
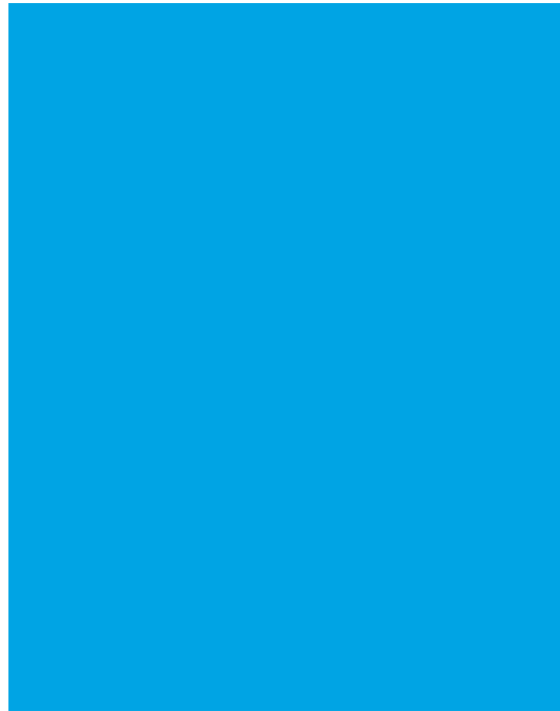
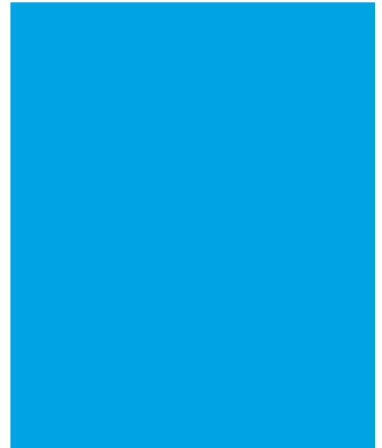


  
**de vooruitgang**

*Voor een betaalbaar thuis in Volendam.*



**Maatschappelijke visitatie**  
**2018 - 2021**

## Voorwoord



Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren 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.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0.

Wij feliciteren De Vooruitgang met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van De Vooruitgang zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex

Bennekom, 5 september 2022

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
secretariaat@raeflex.nl  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Visitatiecommissie**

De heer D.H. van Ginkel | Voorzitter  
De heer drs. L.A.J.M. Middelhoff MPM | Algemeen commissielid  
Mevrouw drs. A. de Klerk | Secretaris

# Inhoudsopgave

<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....</b>	<b>4</b>
<b>A Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>B Samenvatting oordelen.....</b>	<b>6</b>
<b>C Recensie De Vooruitgang.....</b>	<b>8</b>
<b>D Ontwikkelingspotentieel De Vooruitgang.....</b>	<b>11</b>
<b>E Vooruitblik.....</b>	<b>12</b>
<b>F Scorekaart De Vooruitgang.....</b>	<b>14</b>
<b>G Reactie De Vooruitgang .....</b>	<b>15</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>	<b>16</b>
<b>1 Visitatie bij De Vooruitgang .....</b>	<b>17</b>
1.1 Schets De Vooruitgang.....	17
1.2 Werkgebied De Vooruitgang .....	18
<b>2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....</b>	<b>19</b>
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's .....	19
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces .....	21
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	23
<b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....</b>	<b>24</b>
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....	24
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven .....	26
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden .....</b>	<b>29</b>
4.1 De belanghebbenden van De Vooruitgang .....	29
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	30
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden .....	34
<b>5 Presteren naar Vermogen.....</b>	<b>36</b>
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van De Vooruitgang .....	36
<b>6 Governance van maatschappelijk presteren .....</b>	<b>38</b>
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing .....	38
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC .....	39
6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording.....	40
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....</b>	<b>42</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen .....</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae .....</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst.....</b>	<b>48</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 5 Position paper .....</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen .....</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal .....</b>	<b>67</b>



## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties





## A Samenvatting

### Visitatie De Vooruitgang

In maart 2022 heeft De Vooruitgang opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie De Vooruitgang van belang om veranderingen binnen de organisatie en manier van werken mee te nemen. Veranderingen zijn dat De Vooruitgang zich de afgelopen periode meer is gaan richten op het verkrijgen van een gedeelde visie en dat leidde tot participatietrajecten en samenwerking. Daarnaast is de organisatie uitgebreid om de vele werkzaamheden en projecten goed te kunnen uitvoeren en medewerkers ontwikkelen zich.

De visitatie betreft de periode 2018 tot en met 2021. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen mei 2022 en juli 2022.

### Schets De Vooruitgang

De Vooruitgang is werkzaam in de gemeente Edam-Volendam in de provincie Noord-Holland. Volendam staat bekend als vissersdorp en Edam als kaasstad, beiden met een sterk lokaal karakter. De gemeente telt 36.445 inwoners (CBS, 2022). De gemeente maakt onderdeel uit van de Stadsregio Amsterdam. Er zijn relatief weinig sociale huurwoningen: 17 procent. Daarnaast bestaat de woningvoorraad in de gemeente uit 78 procent koopwoningen en 5 procent overige huurwoningen. Woningcorporatie De Vooruitgang heeft 1.122 woningen (ultimo 2021) in eigendom in de kern Volendam. Bij De Vooruitgang werken 11 medewerkers; in totaal 7,27 fte (Bron: Jaarverslag 2020). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van commissarissen zitting hebben.



## B Samenvatting oordelen

### Presteren naar opgaven (7,8)

Op alle themavelden scoort De Vooruitgang ruim voldoende tot zeer goed.

**Sterk:**

**Zorgwoningen en bijz. doelgroepen (9,0):**  
Mooi wooncomplex de Friese Vlaak voor senioren gerealiseerd, in partnerschap met zorgpartijen en Wooncompagnie.

---

**Betaalbaarheid (8,0):**  
Gematigd huurbeleid, persoonlijke aandacht bij betalingsproblemen huurder, relatief weinig huurschulden en huisuitzettingen, werkt aan lagere energielasten, 5-10% toewijzing aan middelhoge inkomens.

**Mooi:**

**Leefbaarheid (8,0):**  
De Vooruitgang biedt op diverse plekken ontmoetingsruimten voor bewoners en de wijk.

---

**Beschikbaarheid (7,0):**  
69 nieuwbouwwoningen sociale huur, 200 sociale huurwoningen in ontwikkeling, beperkte verkoop.

---

**Duurzaamheid (7,0):**  
Gemiddeld energielabel B in 2020, nieuwbouw is gasloos, koud/warmtepomp bij de Friese Vlaak

---

**Dienstverlening (7,0):**  
Dienstverlening op afspraak, in vergelijking met landelijke cijfers gemiddeld tot bovengemiddeld.

### Presteren naar ambities (8)

Maatschappelijke opgaven staan centraal en De Vooruitgang zoekt naar creatieve oplossingen en partnerschap om deze tot stand te brengen.

### Presteren naar vermogen (8)

De Vooruitgang werkt met scenario's en zet haar vermogen verantwoord in. Ze heeft relatief lage bedrijfslasten en is financieel gezond.

€

### Governance (6,8)

Strategievorming is ruim voldoende op orde bij De Vooruitgang. Prestatiesturing is voldoende met ruimte voor aanscherping op onderdelen. Het intern toezicht is ruim voldoende. De RvC heeft thema-sessies en heeft aandacht voor balans betrokkenheid en afstand tot bestuur. Externe legitimatie en openbare verantwoording zijn op orde.

### Presteren volgens Belanghebbenden (8,1)

Gemiddeld scoort De Vooruitgang een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Op alle prestatievelden scoort De Vooruitgang minimaal een 7,4. De beste prestaties zien op de themavelden betaalbaarheid (8,3) en leefbaarheid (8,1) en zorgwoningen en bijzondere doelgroepen (8,2). Eveneens krijgt de corporatie hoge scores voor de relatie en communicatie (8,5) en zijn belanghebbenden zeer tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (8,2).

Thema	Stakeholder 1	Stakeholder 2	Stakeholder 3
Thema 1: Beschikbaarheid	7,5	7,0	7,8
Thema 2: Betaalbaarheid	8,5	8,0	8,4
Thema 3: Duurzaamheid	7,0	8,0	7,8
Thema 4: Leefb.	7,5	8,5	8,2

Visitatierapport 2022 De Vooruitgang Volendam | Methodiek 6.0 | © Raeflex

6



## Vergelijking vorige visitatieperiode De Vooruitgang

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2018	2022
Presteren naar Opgaven en Ambities	<b>7,8</b>	<b>7,8</b>
Presteren volgens Belanghebbenden	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>
Presteren naar Vermogen	<b>7,4</b>	<b>8,0</b>
Governance	<b>7,3</b>	<b>6,8</b>

De oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten zijn niet exact vergelijkbaar. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel 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.

## C Recensie De Vooruitgang

### Terugblik op visitatie 2014-2017

In de vorige visitatie constateerde de visitatiecommissie dat De Vooruitgang als geheel op hoog niveau presteerde, zeker voor een corporatie van beperkte omvang. Belanghebbenden ervoeren dit ook zo. De scores waren dan ook op alle fronten ruim voldoende tot goed. Bijzonder goede scores kreeg het prestatieveld 'kwaliteit woningen en woningbeheer'. Belanghebbenden waren dik tevreden over de prestaties en de relatie en communicatie. De laagste scores (maar nog steeds voldoende tot ruim voldoende) werden gegeven voor doelmatigheid en het functioneren van de RvC.

De beleidsagenda was gericht op de drie speerpunten uit het ondernemingsplan: (1) Betaalbare en passende huisvesting voor de doelgroep, (2) Beschikbaarheid: investeren in nieuwbouw en duurzaamheid en (3) De Vooruitgang: partner in een netwerksamenleving. Voor de RvC was het zaak meer inhoud te geven aan de toezichtsvisie en toetsingskader. Ten eerste door meer distantie tot de directeur-bestuurder te nemen en de specifieke rol die ieder lid van de RvC heeft aandacht te geven. Tot slot door invulling te geven aan de verbeterpunten die uit de zelfevaluatie kwamen.

### Resultaten visitatie 2018-2021

#### Lokaal geworteld met ruimte voor ontmoeting en participatie

De Vooruitgang is een kleine corporatie, die sterk lokaal geworteld is in de gemeente Edam-Volendam en dan daarbinnen weer in de kern Volendam. Belanghebbenden en huurders ervaren De Vooruitgang als laagdrempelig, betrokken, klantvriendelijk en betrouwbaar. Belanghebbenden werken graag met De Vooruitgang samen, die volgens hen werkt vanuit partnerschap; de corporatie doet wat ze zegt en is voortvarend. Belanghebbenden noemen de corporatie innovatief, creatief en vooruitstrevend. Ze waarderen de (pre)participatie van burgers bij ontwikkelprojecten. Dit komt de plannen ten goede. De commissie heeft zowel bij de corporatie zelf als bij belanghebbenden hierover enthousiasme gezien. De Vooruitgang is een corporatie met gevoel voor de verschillende doelgroepen die ze huisvest. Ze kent haar huurders persoonlijk en heeft korte lijnen met relevante lokale en regionale organisaties. Lokale worteling uit zich ook in de ontmoetingsruimten die De Vooruitgang bij diverse complexen heeft gerealiseerd. Eveneens vertaalt het zich in een eigen toewijzingssysteem.

#### Groter wordende opgave nieuwbouw sociale huurwoningen

In de gemeente Edam-Volendam heerst een koopcultuur en is er relatief weinig sociale huur (17 procent). De laatste tijd neemt het aantal actief woningzoekenden acuut toe, waaronder ook oudere eigenaar-bewoners die wensen te verhuizen naar een passende huurwoning. De toename komt ook voort uit de hoger wordende verkoopprijzen, die veel huishoudens niet kunnen opbrengen. De hoge verkoopprijzen zijn voor de corporatie tevens reden om af te wege of zij in de toekomst ook middeldure huurwoningen wil aanbieden. Daarnaast wil de corporatie personen uit de intramurale zorg helpen zelfstandig te gaan wonen en wil ze statushouders huisvesten. Dit maakt dat er een forse bouwopgave ligt.

De Vooruitgang heeft reeds mooie projecten gerealiseerd gedurende de visitatieperiode en daarmee zit ze op koers voor wat betreft het beleid en de afspraken met de gemeente. Ondanks dat is het aantal actief woningzoekenden verder toegenomen en daarom zal de corporatie in de komende jaren verder moeten uitbreiden, naast de reeds geplande ontwikkelprojecten. Wellicht dat het succes van recent opgeleverde ouderenwoningen ertoe bij heeft gedragen dat senioren actiever zijn geworden als woningzoekende.



### **Actief gelobbyd voor nieuwbouwoopgave**

Tot voor kort lag het accent bij de gemeente Edam-Volendam vooral op koopwoningen. Dankzij lobby samen met de Vereniging Huurders Volendam (VHV), Wooncompagnie en andere partners is het recentelijk gelukt om de bouw van sociale huurwoningen prominenter op de gemeentelijke agenda te krijgen. Bij de uitbreidingsgebieden heeft de gemeente nu toegezegd dat er 30 procent sociale huurwoningen kan komen tegen een vaste sociale grondprijs. De commissie vindt het positief dat De Vooruitgang in de lobby actief samenwerkt met de grotere collega-corporatie de Wooncompagnie.

### **Krachten bundelen in partnerschap**

In de position paper staat dat De Vooruitgang haar rol als netwerkorganisatie optimaal wil benutten. Dit biedt een basis om krachten te kunnen bundelen. De commissie vindt het mooi te zien dat betrokken partijen enthousiast zijn over de samenwerking en partnerschap. Zowel de corporaties, gemeente als Vereniging Huurders Volendam zijn tevreden over het proces om te komen tot de prestatieafspraken. Partijen trekken meer dan in het verleden samen op om een gemeenschappelijk doel te bereiken. Vereniging Huurders Volendam (VHV) voelt zich gezien als volwaardige partij en dat ziet de commissie niet overal. De VHV wordt ook door andere partijen, zoals WonenWelzijnPlus, gezien als gesprekspartner. Dat de zorg- en welzijnspartijen mede hebben ondertekend is een goede zaak; zeker gezien de opgave op wonen en zorg. De corporatie wil verder in gesprek met de gemeente en zorg- en welzijnspartijen om procedures en voorzieningen (nog) beter op elkaar af te stemmen.

Met collega-corporatie de Wooncompagnie heeft De Vooruitgang een mooie samenwerking, waarbij De Vooruitgang de lokale kennis en contacten biedt en de Wooncompagnie expertise en financiële armslag bij grote projecten. De commissie is van mening dat dit tot synergie heeft geleid. De focus ligt duidelijk op samen iets moois neerzetten voor de huurders en woningzoekenden.

### **Samen met partners op koers met maatschappelijke opgaven**

Naast de bouw van sociale huurwoningen, richt De vooruitgang zich in haar beleid op betaalbaarheid en duurzaamheid. Omdat de corporatie haar huurders kent, worden problemen snel gesignaleerd en opgepakt. Het aantal huisuitzettingen is nihil en de huurschulden zijn relatief laag. Daarnaast heeft de corporatie de laatste paar jaar een inhaalslag gemaakt op duurzaamheid en is de woningvoorraad gemiddeld energielabel B. De commissie heeft in de gesprekken gemerkt en tijdens de rondgang langs projecten gezien dat het werken vanuit partnerschap mooie resultaten oplevert. Bij het complex de Friese Vlaak, dat recentelijk is gerealiseerd, is dit duidelijk zichtbaar. Met een participatietraject aan de voorkant, konden omwonenden input leveren om de plannen nog verder te verbeteren. Het is een groot project dat De Vooruitgang samen met collega-corporatie de Wooncompagnie heeft opgepakt. Er is gelet op duurzaamheid, waardoor er een prettig woonklimaat is in de woningen en de energielasten laag zijn. Ontmoeting in het complex is op verschillende manieren mogelijk gemaakt. Er is een café, dat zowel bedoeld is voor bewoners van de Friese Vlaak als voor wijkbewoners. Het café is tot stand gekomen door het aan te besteden in combinatie met financieel rendabelere horeca. Mooi is dat in het café minimaal 25 procent mensen werkt met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bijzonder aan het woonconcept is dat echtparen, waarvan bijvoorbeeld een dementerend is, dicht bij elkaar in de buurt kunnen wonen (met ieder een eigen plek zo nodig).

### **Organisatie naar Next Level**

De Vooruitgang heeft de afgelopen jaren een verandertraject ingezet, het zogeheten Next Level Traject, om de organisatie verder te professionaliseren in samenwerking met een extern adviseur. Dit traject was nodig om balans en samenhang te krijgen in de wijze waarop verschillende organen binnen de organisatie participeren en hun rol nemen en om verantwoordelijkheden en procedures helder te krijgen. Dit traject loopt nog door in het komende jaar.

De commissie heeft gezien dat het Next Level Traject tot veel enthousiasme heeft geleid binnen de organisatie en daarbuiten. De corporatie heeft speciaal voor dit traject een aparte ruimte in gericht voor brainstorm en het stroomlijnen van processen. Door dit traject is de professionaliteit, de onderlinge samenwerking en het betrekken van huurders en gemeente bij besluitvorming verbeterd, zegt de corporatie. Tegelijkertijd is het een kostbaar traject voor een organisatie met ruim 7 fte. De resultaten zijn nog maar beperkt op papier gesteld, waardoor de commissie het lastig vindt goed inzicht te krijgen in de daadwerkelijke veranderingen die dit traject heeft opgeleverd en de borging ervan voor de toekomst. De commissie heeft wel gezien dat medewerkers en samenwerkingspartners enthousiast zijn over de veranderingen die het heeft opgeleverd.

### **Financieel gezond**

De Vooruitgang is een financieel gezonde corporatie met relatief lage bedrijfslasten. De corporatie heeft een duidelijke keuze voor betaalbaarheid gemaakt, zowel middels het huurbeleid als het omlaag brengen van de energielasten. Op het gebied van duurzaamheid heeft de corporatie een bewuste keuze gemaakt voor no-regret maatregelen<sup>1</sup>. De maatschappelijke effecten die De Vooruitgang wil bereiken heeft zij duidelijk voor ogen en zij speelt hierop in door – waar nodig- samenwerking te zoeken met andere partijen, zoals bij grote nieuwbouwprojecten.

### **Besturing en governance**

De commissie heeft een RvC gezien met vijf leden die elkaar aanvullen voor wat betreft expertise en een focus hebben op de maatschappelijke opgaven in de gemeente Edam-Volendam. Alle leden van de raad (en ook de binnenkort aantredende twee nieuwe leden) wonen in deze gemeente en weten dus goed wat er speelt in de gemeente en in de interne organisatie. Dit is een kracht, maar tegelijkertijd ook een valkuil waar zowel de raad als de bestuurder zich van bewust zijn. Het blijft verleidelijk voor leden RvC om ‘een handje te willen helpen’ bij zaken die de verantwoordelijkheid zijn van de bestuurder. Dit ondervangt de RvC door het thema van afstand-nabijheid regelmatig aan de orde te stellen. De commissie ziet een lerende houding, waarbij de toezichthouders ook de punten uit de zelfevaluaties opvolgen. De agenda van de RvC kent een veelheid aan onderwerpen van strategische en operationele aard. De RvC plant naast de reguliere vergaderingen circa twee keer per jaar een themasessie om zo langer bij een onderwerp stil te staan en meer van elkaars expertises te weten. Thema’s die de laatste jaren aan bod zijn gekomen zijn: wonen in de toekomst, financiën, klimaat, duurzaamheid, risicomanagement en het manifest.

---

<sup>1</sup> No-regret maatregelen zijn maatregelen die in ieder geval nodig zijn om uiteindelijk een energieneutrale woning te krijgen: vervanging cv-installaties in HR-combiketels, het plaatsen van zonnepanelen en isolatie van glas, vloer, gevels en daken.

## D Ontwikkelingspotentieel De Vooruitgang

### Sterke punten

- Lokaal sterk geworteld en betrokken
- Werken vanuit partnerschap met mooie resultaten
- Wooncompagnie en De Vooruitgang vullen elkaar goed aan



### Aandachtspunten

- Monitoring en prestatiebesturing en concretiseren prestatieafspraken
- (Kleine) organisatie toerusten op grote opgave
- Balans in toezicht bij lokale betrokkenheid enerzijds en afstand tot bestuur anderzijds



### Kansen

- Expertise en kennis benutten van de Wooncompagnie
- Regionale samenwerking en subsidies (wonen en zorg)
- Afschaffing verhuurdersheffing, waardoor meer financiële armslag



### Risico's

- Hogere bouwkosten
- Minder bouwlocaties dan woningzoekenden
- Hogere energielasten (waardoor betaalbaarheid onder druk komt te staan)



## E Vooruitblik

### Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat De Vooruitgang al goed presteert. Als de corporatie zich wil ontwikkelen tot excellente organisatie, dan geven wij de volgende verbeteringsuggesties mee:

#### *Blijf inzetten op de maatschappelijke opgaven en maak goede afwegingen*

De opgaven zijn bekend bij de corporatie. Globaal liggen deze op: verduurzaming en warmtetransitie, forse uitbreiding sociale huurwoningen voor verschillende doelgroepen, inspelen op vergrijzing, langer thuis blijven wonen met zorg, huisvesting statushouders en jongeren. Er is eveneens behoefte aan middeldure huurwoningen in de gemeente. Daarnaast speelt de Warmtetransitie. De afspraak voor 30 procent sociale huur op grote uitbreidingslocaties is nu gemaakt en gewaarborgd dient te worden dat dit ook tot uitvoering kan komen. Gezien de vergrijzing acht de commissie het van belang om naast aantallen woningbouw in de prestatieafspraken meer concrete afspraken te maken over wonen, zorg en welzijn. Maak daarbij een goede afweging welke investeringen het meest effectief zijn. Investeer je bijvoorbeeld meer in huurverlaging of juist in duurzaamheid (om energielasten naar beneden te brengen)?

#### *Bepaal welke positie je in de regio wil hebben*

De Vooruitgang is in woord en daad een lokaal gerichte corporatie, maar ook onderdeel van een groter regionaal volkshuisvestelijk netwerk/woningmarkt. Dit is met name van belang gezien het landelijk overheidsbeleid om het woningtekort op te lossen. De commissie ziet mogelijkheden om in het nieuwe ondernemingsplan de kansen en bedreigingen in beeld te brengen en de (strategische) positie die De Vooruitgang in de regio wil innemen uit te werken en zichtbaar te maken hoe de corporatie haar rol als netwerkpartner in de regio wil invullen. Denk aan thema's als: regionale woonzorgopgave, kwetsbare huurders, woningzoekenden en woonruimteverdeling.

#### *Zorg dat organisatie is toegerust op de grote ontwikkelopgave*

De commissie ziet dat er nu meer ruimte komt voor nieuwbouw sociale huurwoningen en het is van belang dat de corporatie zich realiseert wat dit voor een relatief kleine werkorganisatie gaat betekenen om alle kansen optimaal te gaan benutten. Blijf reflecteren op de mogelijke kwetsbaarheid van de kleine organisatie en de grote ambities, en hoe de corporatie daar voorzieningen voor kan organiseren. Betrek die kwetsbaarheid in de gesprekken over een netwerkorganisatie willen zijn, wat het betekent voor de besturing en organisatie en welke kansen zijn er in de samenwerking met andere partijen (zoals de Wooncompagnie).

#### *Verder versterken van de netwerkorganisatie*

Het derde speerpunt in het ondernemingsplan, netwerkorganisatie, is reeds zichtbaar maar kan op een aantal velden versterkt worden. Maak duidelijk met welke ambities en mogelijkheden de samenwerking met netwerkpartners naar een "next level" brengen, positioneer de inloopcentra nog explicieter als open en buurtgerichte ontmoeting en steun en benut het nieuwe ondernemingsplan c.q. de wijze van totstandkoming daarvan (met inbreng van belangenhouders) daartoe ook als het gaat om nieuwe doelgroepen die in beeld gaan komen vanuit de GGZ. Een netwerkorganisatie willen zijn, betekent naast de nieuwbouw en duurzaamheidsinvestering ook de 'zachte' kant van de organisatie meer laten zien en intern meer aandacht geven. Versterk de zichtbaarheid naar huurders, woningzoekenden en belanghebbenden op wat De Vooruitgang (samen met andere partijen) oppakt voor en met de Volendamse samenleving.



### *Concretiseer prestatieafspraken op wonen en zorg*

Partijen zijn goed op weg met de prestatieafspraken. Op een aantal belangrijke thema's kan nog verdere concretisering van de afspraken plaatsvinden. Gezien de vergrijzing en de behoefte van senioren naar een passende woning en de komst van nieuwe doelgroepen zoals vanuit de GGZ, vindt de commissie het verstandig afspraken op dit thema te concretiseren. Betrokken partijen vragen tevens aandacht om de voorgenomen prestaties voor nieuwbouw en samenwerking in zorg en welzijn zo specifiek mogelijk te omschrijven. Aandacht voor het bepalen van termijnen voor de uitwerking van de gedeelde procedures en processen, met name die betreffende de ambitie voor het herziene grondbeleid. De Vooruitgang wil de samenwerking met de gemeente over hoe de nieuwe bouwlocaties kunnen worden gecreëerd verder uitbouwen zodat er nog meer een gedeelde visie ontstaat. VHV vindt het van belang dat procedures worden versneld en dat corporaties tijdig worden betrokken bij nieuwe bouwprojecten. Periodiek afstemming en overleg over de voorgang continueren.

### *Richt prestatiesturing ook op strategische (niet financiële) zaken en organisatieontwikkeling*

Richt de PDCA-cyclus zodanig in dat ook strategische doelen (uit het ondernemingsplan) en de meer sociale en maatschappelijke doelen vertaling krijgen in de planning, deel worden van het jaarplan en via periodieke managementrapportages te evalueren zijn voor medewerkers, managers en commissarissen (ieder met hun eigen verantwoordelijkheid). Benut de deskundigheid van ook deze medewerkers bij de reflectie en bespreking daarvan ter voorbereiding op en in de RvC.

Maak processen van organisatieontwikkeling Next Level beoordeelbaar. Werk de drie lijnen van organisatieontwikkeling (Next Level) zodanig uit dat de ambitie, aanpak en planning deel kan uitmaken van de managementrapportages en daarmee beoordeelbaar en bij-stuurbaar wordt. Overweeg hoe en wanneer project 'Next Level' 'business as usual' kan worden en dit geborgd is in de organisatie en deel van de reguliere planning en besturing is.

### *Afstand en betrokkenheid in de governance*

Blijf alert op de zuiverheid van de toezichhoudende rol van de RvC, zoals nu al op de governance agenda staat (vast onderwerp RvC agenda). De commissie ziet dat alle leden woonachtig en betrokken zijn in de gemeente Edam-Volendam, hetgeen positief is voor de lokale betrokkenheid en kennis, maar het 'afstand' houden kan bemoeilijken. Diversiteit in de RvC en de (jaarlijkse) zelfevaluatie kunnen benut worden om goed zicht te houden op de lokale en regionale ontwikkelingen en levend houden van de frisse blik van de RvC. De commissie constateert tegelijkertijd dat bij de raad behoefte is om meer zicht op de organisatie te krijgen (stand van zaken Next Level, functioneren MT). Overweeg welke werkwijzen en rollen (zoals klankbord, advies) bij kunnen dragen aan het versterken van de toezichhoudende rol en het houden van voldoende afstand.



## F Scorekaart De Vooruitgang

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4	5	6				
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									<b>7,8</b>	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	8,0	7,0	8,0	9,0	7,0		7,7	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven								8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									<b>8,1</b>	
Prestaties	7,4	8,3	7,6	8,1	8,2	7,5		7,8	50%	
Relatie en communicatie								8,5	25%	
Invloed op beleid								8,2	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									<b>8,0</b>	
Vermogensinzet								8,0	100%	
<b>Governance</b>									<b>6,8</b>	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming						7,0	6,5	33%	
	Prestatiesturing						6,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			
Thema 1: Beschikbaarheid										
Thema 2: Betaalbaarheid										
Thema 3: Duurzaamheid										
Thema 4: Leefbaarheid										
Thema 5: Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen										
Thema 6: Dienstverlening										

## G Reactie De Vooruitgang

### Bestuurlijke reactie Stichting Woningbeheer De Vooruitgang op het visitatierapport 2018-2021

Stichting Woningbeheer De Vooruitgang herkent zich in het visitatierapport en is trots op de bevindingen van de visitatiecommissie en de belanghebbenden.

Dinsdag 5 juli 2022 is het visitatierapport gepresenteerd aan de Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder en het managementteam van De Vooruitgang.

Op basis van de 6.0-versie Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties zijn de volgende mooie beoordelingen behaald:

- |                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| • Presteren naar Opgaven en Ambities | 7,8 |
| • Presteren volgens Belanghebbenden  | 8,1 |
| • Presteren naar Vermogen            | 8,0 |
| • Governance                         | 6,8 |

De verbeterpunten uit de visitatie 2014-2017 zijn grotendeels opgepakt.

De visitatiecommissie constateert dat De Vooruitgang al goed presteert en geeft als beleidsagenda voor de toekomst de volgende verbeter suggesties mee om als corporatie verder door de ontwikkelen tot excellente organisatie:

*Blijf inzetten op maatschappelijke opgaven continueren en maak goede afwegingen*

*Bepaal welke positie je in de regio wil hebben*

*Zorg dat de organisatie is toegerust op de grote ontwikkelopgave*

*Verder versterken van de netwerkorganisatie*

*Concretiseer prestatieafspraken op wonen en zorg*

*Richt prestatiesturing ook op strategische (niet financiële zaken en organisatieontwikkeling).*

De Vooruitgang ziet aanknopingspunten bij de genoemde speerpunten om zich verder te ontwikkelen en zal zich in de komende visitatieperiode inspannen om de suggesties op te pakken.

Speciale aandacht verdienen de verbeterpunten van de belanghebbenden. De punten zoals genoemd in het rapport zullen in samenspraak met de belanghebbenden worden opgepakt.

De Vooruitgang complimenteert de visitatiecommissie met een vlot en gedegen verlopen visitatietraject.

De Vooruitgang wil de visitatiecommissie en Raeflex hiervoor graag bedanken.

Tevens danken wij de commissie voor het aanreiken van inspirerende andere corporaties op het gebied van Governance om als voorbeeld te dienen om dit onderdeel in de komende periode verder te professionaliseren.

Onze speciale dank gaat uit naar onze belanghebbenden die de tijd en moeite hebben genomen om in alle openheid aan dit visitatietraject deel te nemen en ons verbeterpunten hebben aangereikt voor de komende periode.

De Vooruitgang kijkt met dit rapport vol vertrouwen uit naar de toekomst!

Volendam, 25 augustus 2022

A.F.C. de Boer  
Directeur-bestuurder

P.J.S.C. Voorn  
Voorzitter Raad van Commissarissen

## Deel 2

# Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij De Vooruitgang

## De reden voor visitatie

In maart 2022 heeft De Vooruitgang opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was het voor woningcorporatie De Vooruitgang van belang om veranderingen binnen de organisatie en manier van werken mee te nemen. De Vooruitgang is meer 'vooruit gaan communiceren' (Next Level Traject) en de rol van stakeholders is beter geworden. De Vooruitgang is zich meer gaan richten op het verkrijgen van een gedeelde visie en dat leidde tot participatietrajecten en samenwerking. Daarnaast is de organisatie uitgebreid om de vele werkzaamheden en projecten goed te kunnen uitvoeren en medewerkers ontwikkelen zich. De visitatie betreft de periode 2018 tot en met 2021.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen mei 2022 en juli 2022. Op basis van alle door De Vooruitgang verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van De Vooruitgang.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 24 mei 2022 en een telefonisch interview werden afgenomen op 2 juni 2022. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, het informatieblad, de position paper en de enquête over prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan De Vooruitgang, 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.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer drs. L.A.J.M. Middelhoff MPM en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

## 1.1 Schets De Vooruitgang

Woningcorporatie De Vooruitgang heeft 1.184 (2021) in eigendom en werkt in de gemeente Edam-Volendam. Deze gemeente telt 36.445 inwoners (CBS, 2022). De belangrijkste belanghebbenden zijn Vereniging Huurders Volendam (VHV), de gemeente Edam-Volendam, diverse zorgpartijen (Odion, Zorgcirkel), Koepel Sociaal Domein, Seniorenraad en WelzijnWonenPlus collega-corporaties Wooncompagnie, WormerWonen en Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting. De Wooncompagnie is eveneens werkzaam in de gemeente Edam-Volendam. Het is een corporatie met meer dan 14.000 woningen in diverse gemeente in Noord-Holland. In de gemeente Edam-Volendam heeft zij 1.401 woningen. Bij De Vooruitgang werken 11 medewerkers; in totaal 7,27 fte

Bron: Jaarverslag 2020

De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van toezicht zitting hebben.

## 1.2 Werkgebied De Vooruitgang

De Vooruitgang is werkzaam in de gemeente Edam-Volendam in de provincie Noord-Holland. Volendam staat bekend als vissersdorp en Edam als kaasstad, beiden met een sterk lokaal karakter. Het is gelegen in de regio Amsterdam. Er zijn relatief weinig sociale huurwoningen: 17 procent. Daarnaast bestaat de woningvoorraad in de gemeente uit 78 procent koopwoningen en 5 procent overige huurwoningen. De woningen van De Vooruitgang zijn voornamelijk te vinden in de kern Volendam.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

**Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die De Vooruitgang heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.**

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van De Vooruitgang met de huurderorganisatie en de gemeente(n) aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld. De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf.

### 2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

#### *Prestatieafspraken Gemeente*

In 2017 en 2022 heeft De Vooruitgang (met 1.211 woningen) meerjarige prestatieafspraken gesloten met de gemeente Edam-Volendam, de Wooncompagnie (met 1.401 woningen in de gemeente Edam-Volendam) en de huurdersorganisaties de Vereniging Huurders Volendam en de Vijfhoek. In de prestatieafspraken zijn de onderlinge verwachtingen en doelstellingen vastgelegd van alle partijen. Deze meerjarige prestatieafspraken worden jaarlijks vertaald naar jaarschijven, waarin concrete activiteiten en werkzaamheden, worden opgenomen. Afgesproken is om tweemaal per jaar tussen partijen een bestuurlijk overleg te houden over de uitvoering en monitoring van de prestatieafspraken. Er wordt stil gestaan bij de uitvoering van de afspraken en er wordt, indien nodig, bijgestuurd. Het bestuurlijk overleg is hierbij besluitvormend. Uiterlijk drie maanden voor het eindigen van de looptijd van de prestatieafspraken treden gemeente, huurdersorganisaties en corporaties in overleg over de formulering van nieuwe afspraken. Bij de jaarlijkse bespreking over de jaarschijf, komt ook aan de orde of de prestatieafspraken nog voldoen.

Deze prestatieafspraken en jaarschijven hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van De Vooruitgang in de afgelopen vier jaar bepaald. In overleg met De Vooruitgang zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema dienstverlening uit de eigen ambities van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Leefbaarheid
5. Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen
6. Dienstverlening (bereikbaarheid en gemak) – eigen ambitie van De Vooruitgang

#### *Ad 1. Beschikbaarheid*

Partijen hebben afgesproken te willen voorzien in de behoeften van de eigen bewoners, danwel 'terugkeerders', die gemeente hebben verlaten vanwege werk, studie of gebrek aan woningaanbod. Uitgangspunten voor uitbreiding sociale huur is om tot en met 2021 minimaal 150 (tot 230) extra huurwoningen in de kernen Edam, Volendam en Oosthuizen te realiseren. Dit betreft zowel eengezinswoningen als appartementen (afgestemd op de doelgroepen starters, alleenstaanden, eenoudergezinnen, senioren). Zowel De Vooruitgang als de Wooncompagnie spannen zich hiervoor in. Omgerekend naar evenredigheid van het huidige bezit betekent dit een bijdrage van De Vooruitgang van 69 tot 105 nieuwbouwwoningen. Voor oudere doelgroep geschikte woonvormen zijn: appartementen, hofjes, patiowoningen op centrale locaties nabij (zorg)voorzieningen. Afgesproken is om de verkoop van bestaand bezit te beperken tot maximaal 20 woningen aan toekomstige bewoners.

#### *Ad 2. Betaalbaarheid*

Afgesproken is dat De Vooruitgang een gematigd huurbeleid voortzet en geen inkomensafhankelijke huurverhogingen doorvoert. In de huursombenadering is de gemiddelde huur niet meer dan inflatie plus 1 procent. Daarnaast is afgesproken zich in te zetten om woonlasten te beperken/verlagen bijv. via energielasten, servicekosten, gemeentelijke heffingen. De Vooruitgang zal ruimte benutten om (maximaal 20 procent van) het jaarlijks vrijkomende aanbod toe te wijzen aan middeninkomens.

#### *Ad 3. Duurzaamheid*

In lijn met het landelijk Convenant Energiebesparing Huursector is afgesproken om gemiddeld energielabel B te behalen in 2020 (in landelijk convenant is dit 2021). Eveneens is afgesproken om samen te werken aan een routekaart voor 2050.

#### *Ad 4. Leefbaarheid*

Corporaties (en huurdersorganisaties) ondersteunen gemeente bij gebiedsgericht in kaart brengen van de staat van woonklimaat en leefbaarheid. Voor wijken met problemen willen partijen samenwerken aan de aanpak en bespreken ze werkzaamheden in de openbare ruimte in het kader van Actieprogramma Integrale veiligheid. Eveneens willen partijen de mogelijkheden voor buurtbemiddeling onderzoeken.

#### *Ad 5. Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen*

Afgesproken is om het aantal zorg- en aanleunwoningen minimaal gelijk te houden. Daarnaast willen partijen het aantal seniorenwoningen monitoren en kijken of er voldoende seniorenwoningen beschikbaar zijn. Voor vormen van beschermd wonen wordt samenwerking gezocht met zorg- en welzijnsinstellingen. Huisvesting van vergunninghouders gebeurt conform taakstelling en er vindt spreiding over kernen plaats en er wordt gezorgd voor goede integratie in de samenleving. Tevens is er aandacht voor de huisvesting van urgenten.

#### *Ad 6. Dienstverlening*

Ten aanzien van dienstverlening heeft de corporatie eigen doelen geformuleerd: Verbetering van bereikbaarheid via de website en telefonisch en verbetering verwachtingsmanagement naar de klant; Optimaliseren en digitalisering reparatieverzoeken- en mutatieproces en het ontwikkelen van een online huurdersportal.

De prestaties, zoals door De Vooruitgang geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, of als dat niet mogelijk is, beoordeeld in het licht van de ambities van de corporatie. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.



## 2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De commissie heeft de Vereniging Huurders Volendam, De Voortuitgang, de gemeente Edam-Volendam en de Wooncompagnie gevraagd naar hun mening over de inhoud en het proces van de prestatieafspraken. De resultaten zijn hieronder weergegeven. Eveneens is in deze paragraaf een beschouwing van de visitatiecommissie te vinden.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie**

De partijen, die betrokken zijn bij de prestatieafspraken, zijn over het algemeen zeer tevreden met de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken. De commissie heeft met name veel positieve geluiden gehoord over de recent gemaakte meerjarige prestatieafspraken. De directeur-bestuurders van de beide corporaties, De Vooruitgang en Wooncompagnie, zijn het meest enthousiast. De meerjarige prestatieafspraken zijn tot stand gekomen onder begeleiding van een extern bureau. Alle partijen vinden het mooi dat ook de zorg- en welzijnspartijen de prestatieafspraken hebben getekend. Hiermee zijn de afspraken nog beter geborgd en ligt er een basis om elkaar aan te spreken. De lijnen zijn er korter door geworden en partijen weten elkaar beter te vinden

#### *De Vooruitgang*

De Vooruitgang is blij met de wijze waarop partijen samen hebben gewerkt aan de recente meerjarige prestatieafspraken. De directeur-bestuurder typeert het als 'beter dan ooit'. Partijen werken samen aan een grote opgave en er is ruimte om hierover 'met de benen op tafel' te sparren. Het Next Level Traject dat de organisatie van De Vooruitgang doorloopt heeft ertoe bijgedragen dat er nu een sfeer is ontstaan waarin partijen als partners samenwerken.

De prestatieafspraken 2022-2025 zijn, onder begeleiding van een externe partij Atrivé, tot stand gekomen. In deze afspraken zijn de besproken punten volgens de corporatie goed en duidelijk belicht. Op termijn en door algemene ontwikkelingen zullen nieuwe aandachtspunten ontstaan, maar die kunnen in de jaarschijf voor het jaar volgend worden opgenomen.

Binnen De Vooruitgang is te zien dat op bestuurlijk niveau de prestatieafspraken als zeer goed worden beoordeeld. De managers oordelen ruim voldoende tot goed, hetgeen wellicht te maken heeft met de terreinen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Zo is te zien dat samenwerking en problemen oplossen bij het taakgebied 'wonen' wat lager scoren. Op een aantal vlakken kan nog winst behaald worden, bijvoorbeeld WMO (voorkomen dat huurders van kastje naar de muur worden gestuurd) en bereikbaarheid van voorzieningen in complexen. Bij 'vastgoed' is er ruimte voor verbetering in de gezamenlijke ambitie en oog voor elkaars belangen. Blij is de corporatie overigens wel met de visie van de gemeente om op grote nieuwbouwlocaties meer ruimte te bieden aan de bouw van sociale huurwoningen.

#### *Vereniging Huurders Volendam (VHV)*

Vereniging Huurders Volendam is als een van de partijen betrokken bij de prestatieafspraken. De Vooruitgang heeft volgens de VHV de afgelopen jaren goed haar best gedaan om voet aan de grond te krijgen bij de gemeente voor meer nieuwbouw van sociale huurwoningen. De VHV heeft dit ondersteunt. En nu biedt de gemeente de ruimte voor 30 procent sociale huurwoningen bij grote nieuwbouwlocaties en een vaste sociale grondprijs. VHV vindt het bijzonder over het feit dat de zorg- en welzijnspartijen hebben getekend. Het is goed dat deze partijen weten wat er is afgesproken en waar ze hun deskundigheid kunnen inbrengen. VHV is zeer tevreden met de gezamenlijke ambities, duidelijke doelen, oog voor elkaars belangen en het samen oplossen van problemen.

### *Gemeente Edam-Volendam*

De gemeente is tevreden tot zeer tevreden over de inhoud en het proces van de prestatieafspraken. In een hele brede kring zijn gesprekken gevoerd. Voordeel hiervan is dat de lijnen korter zijn geworden. De gemeente waardeert het dat partijen bij dilemma's en tegengestelde belangen creatief zoeken naar een oplossing. Het samenwerken aan de opgave in de gemeente loopt goed. De gemeente geeft aan dat het in het verleden ook minder goed liep en dat er veel gesteggel was over de prijs. Dat is nu van tafel. Tevredenheid is er over de meest recente prestatieafspraken. Deze zijn in goede harmonie en met respect voor elkaars belangen tot stand gekomen. De urgentie voor meer sociale huurwoningen ziet de gemeente en dat is opgenomen in het coalitieakkoord. Op het gebied van leefbaarheid gaat het volgens de gemeente al goed. Er is een sterke sociale cohesie in de gemeente en De Vooruitgang kent de huurders bij naam volgens de gemeente. Bij 'Beter Buren' kan de samenwerking nog versterkt worden. Ten aanzien van wonen en zorg kunnen er nog slagen gemaakt worden.

### *Collega-corporatie Wooncompagnie*

Wooncompagnie is op alle fronten zeer positief over de samenwerking aan de recente meerjarige prestatieafspraken. De samenwerkende partijen hebben elkaar gevonden vanuit een gezamenlijke ambitie en volkshuisvestingspassie en werken hier schouder aan schouder aan. Volgens de Wooncompagnie is er geen enkele sprake van concurrentie of competitie. Het proces om te komen tot prestatieafspraken is extern ondersteund wat de professionaliteit tijdens de totstandkoming ten goede is gekomen. Positief vindt de Wooncompagnie de betrokkenheid van zorg- en welzijnspartners en het feit dat ze meegetekend hebben. Het markeert dat die partijen serieus genomen worden. In opzet zijn de prestatieafspraken prima, vindt de Wooncompagnie, in kwaliteit kan het diepgaander. Overigens is de Wooncompagnie minder positief over het proces en de inhoud van de vorige prestatieafspraken. De gemeente had een aantal locaties en had beloofd dat daar sociale huur mocht komen. De corporatie werd echter behandeld als een van de marktpartijen. Qua leefbaarheid zou de Wooncompagnie meer aandacht willen hebben voor de wijken in Edam en Oosthuizen.

### *Zorgpartijen*

De zorgpartijen zijn niet gevraagd om de enquête over de prestatieafspraken in te vullen, omdat zij volgens de wet niet verplicht zijn mee te doen aan het proces. Zij vinden het positief betrokken te zijn geweest bij de laatste meerjarenafspraken. Er waren twee bijeenkomsten met stakeholders over wonen met zorg en leefbaarheid. Partijen kregen de ruimte om input te geven op de concept-afspraken die er op dat moment lagen. De wens is om in de toekomst nog eerder in het proces betrokken te worden.

## **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie**

Partijen werken al jaren met meerjarige prestatieafspraken die jaarlijks vertaald worden naar jaarafspraken. Dit vindt de commissie een goede werkwijze. Deze werkwijze is ook weer toegepast bij de nieuwe meerjarenprestatieafspraken. Hiermee komt de focus meer te liggen op de hoofdlijnen en dilemma's in plaats van de details. De juiste thema's komen aan orde.

De commissie vindt het mooi te zien dat betrokken partijen enthousiast zijn over de samenwerking en partnerschap. Zowel de corporaties, gemeente als Vereniging Huurders Volendam (VHV) waren hier zeer over te spreken. VHV voelt zich gezien als volwaardige partij en dat ziet de commissie niet overal. VHV ondersteunt de corporaties in de lobby richting de gemeente voor meer sociale huurwoningen op nieuwbouwlocaties. Dat de zorg- en welzijnspartijen mede hebben ondertekend vindt de commissie een goede zaak; zeker gezien de opgave op wonen en zorg.

De prestatieafspraken waren de afgelopen jaren voldoende concreet op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid. Een heikel punt in de uitwerking van sociale huurwoningen op nieuwbouwlocaties, was dat er in de voorgaande prestatieafspraken geen afspraken waren gemaakt over een vaste sociale grondprijs. De commissie waardeert het dat zowel de corporaties als de VHV zich hiervoor hard hebben gemaakt richting de gemeente. In de meest recente prestatieafspraken is dit nu vastgelegd. Partijen vragen zich nog wel af hoe de gemeente dit tot uitvoering gaat brengen op locaties die in bezit zijn van marktpartijen.

Op de thema's van leefbaarheid en zorgwoningen en bijzondere doelgroepen waren de afspraken niet concreet, terwijl hier wel prestaties geleverd werden. Op het gebied van wonen met zorg is wel een mooi project gerealiseerd. Over deze locatie waren alleen afspraak ten aanzien van aantallen nieuw te bouwen woningen opgenomen. Gezien de vergrijzing en de behoefte van senioren naar een passende woning, vindt de commissie het verstandig afspraken op dit thema te concretiseren. Zowel voor nieuwbouw én bestaande bouw.

De commissie spreekt een compliment uit voor de wijze waarop de zorgpartijen betrokken zijn bij de prestatieafspraken en hun mee-tekenen. De groeiende noodzaak van samenwerking en afstemming tussen wonen en zorg en gemeente wordt hiermee in Volendam op eigen wijze vormgegeven.

## 2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden waren allen heel tevreden met de prestatieafspraken en hebben op diverse punten aangegeven hoe ze in de toekomst verder willen werken aan de prestatieafspraken. Soms betreft het het continueren van de huidige werkwijze; soms is het een verbeterpunt.

### *Proces*

- Blijven werken op basis van vertrouwen.
- Proces onder begeleiding van een externe voorzitter voortzetten.
- Minimaal eens per jaar een voortgangsoverleg inplannen met zorg- en welzijnspartijen.

### *Kwaliteit en effectiviteit van de prestatieafspraken*

- De gemeente is van mening dat de kwaliteit van de prestatieafspraken hoog is en verder versterkt kan worden door elkaar nog eerder te betrekken bij zaken die spelen. De prestatieafspraken zijn nu concreet en goed navolgbaar.

### *Uitwerking afspraken*

- Het is van groot belang dat de voorgenomen prestaties zo specifiek mogelijk omschreven worden, omdat dat met de uitvoering duidelijk op te pakken is. Het betreft voor de nieuwbouw en samenwerking in zorg en welzijn.
- Aandacht voor het bepalen van termijnen voor de uitwerking van de gedeelde procedures en processen, met name die betreffende de ambitie voor het herziene grondbeleid. De Vooruitgang wil de samenwerking met de gemeente over hoe de nieuwe bouwlocaties kunnen worden gecreëerd verder uitbouwen zodat er nog meer een gedeelde visie ontstaat. VHV vindt het van belang dat procedures worden versneld en dat corporaties tijdig worden betrokken bij nieuwe bouwprojecten.
- Spannend vinden partijen het of de gemeente de afspraak van 30 procent sociale huurwoningen op groter nieuwbouwlocaties weet af te dwingen.
- Periodiek afstemming en overleg over de voorgang continueren.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of De Vooruitgang de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
<b>Prestaties in het licht van de prestatieafspraken</b>		<b>7,7</b>	<b>75%</b>
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0		
Thema 3: Duurzaamheid	7,0		
Thema 4: Leefbaarheid	8,0		
Thema 5: Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen	9,0		
Thema 6: Dienstverlening	7,0		
<b>Ambities in relatie tot de opgaven</b>		<b>8,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,8</b>	

#### 3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten

##### **Thema 1: Beschikbaarheid: 7,0**

Partijen hebben in de prestatieafspraken afgesproken om zich bij het huisvesten vooral te richten op de behoeften van eigen bewoners, dan wel 'terugkeerders'. Uitgangspunt is om de sociale huurvoorraad hiervoor uit te breiden. Omgerekend naar evenredigheid van het huidige bezit van de corporaties in de gemeente Edam-Volendam betekent dit voor De Vooruitgang de bouw van 69 tot 105 nieuwbouwwoningen gedurende de visitatieperiode. Daarbij heeft men voor verschillende doelgroepen en diverse woonvormen voor ouderen voor ogen. Eveneens is afgesproken dat De Vooruitgang de verkoop van haar bezit beperkt tot maximaal 20 woningen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 vanwege de volgende redenen. Gedurende de visitatieperiode heeft De Voortgang 69 nieuwbouwwoningen gerealiseerd en 200 in ontwikkeling. Hiermee voldoet de corporatie aan de afspraak. Daarnaast zijn slechts 7 woningen verkocht aan bewoners, hetgeen eveneens (ruimschoots) volgens afspraak is. De kwaliteit van de nieuwbouw is goed en waardeert de commissie bij het thema 'zorgwoningen en bijzondere doelgroepen'. Ondanks de nieuwbouw is het aantal actief woningzoekenden sterk gestegen de laatste vier jaar: van 850 in 2018 naar 1.360 in 2021.



De visitatiecommissie constateert dat De Vooruitgang hierop actief anticipeert en, naast het grote aantal woningen (200) dat zij in ontwikkeling heeft, zich hard maakt bij de gemeente om meer ruimte te krijgen voor nieuwbouw in de sociale huursector. En met resultaat: op de grotere bouwlocaties heeft de gemeente toegezegd dat hier 30 procent sociale huurwoningen gerealiseerd kan worden. De waardering hiervoor is terug te vinden bij strategievorming (H6).

### **Thema 2: betaalbaarheid: 8,0**

Ten aanzien van het thema betaalbaarheid is afgesproken dat De Vooruitgang een gematigd huurbeleid voert. Daarnaast is afgesproken dat De Vooruitgang zich verder inzet om woonlasten te verlagen via bijvoorbeeld lagere energielasten. Voor de middeninkomens wil de corporatie de wettelijke ruimte benutten om maximaal 20 procent van het jaarlijks vrijkomende aanbod toe te wijzen aan middeninkomens.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De Vooruitgang heeft huurverhogingen doorgevoerd die lager waren dan wettelijk was toegestaan en was afgesproken. Eveneens waardeert de commissie het dat De Vooruitgang met het streefhuurbeleid haar goedkope en betaalbare woningvoorraad vergroot heeft van 79 procent in 2018 naar 91 procent in 2021. De goede prijs/kwaliteit van de huurvoorraad is een pluspunt. De commissie constateert dat de corporatie de betaalbaarheid niet alleen via gematigd huurbeleid regelt, maar ook zorgt voor een betere betaalbaarheid door de energielasten te verlagen. Kosten voor duurzaamheidsmaatregelen worden alleen doorberekend tot maximaal de streefhuur. De huurprijzen zijn vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde van sociale huurwoningen in de corporatiesector, maar in Volendam krijgen huurders wel duidelijk meer kwaliteit hiervoor dan elders, constateert de commissie. Eveneens heeft de corporatie aandacht voor de individuele huurders. Bij betalingsproblemen neemt de corporatie persoonlijk contact op en kan een betalingsregeling worden toegepast en indien nodig verwijzen naar schuldhulpverlening. De Vooruitgang heeft hiervoor een convenant Vroegsignalering getekend. De corporatie kent haar huurders, waardoor de lijnen kort zijn. Het aantal huisuitzettingen is nihil.

Conform afspraak gebruikt De Vooruitgang haar vrije toewijzingsruimte door een deel van haar woningen toe te wijzen aan (hogere) middeninkomens. Dit varieert jaarlijks tussen de 5,2 procent en 9,8 procent.

### **Thema 3: Duurzaamheid: 7,0**

Zowel lokaal als landelijk is afgesproken om het corporatiebezit op gemiddeld energielabel B te brengen. Lokaal is afgesproken dit in 2020 te realiseren, landelijk in 2021. Eveneens werkt De Vooruitgang mee aan de routekaart voor 2050.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De Vooruitgang heeft de afgelopen jaren tempo gemaakt met het verduurzamen van haar bezit, waardoor ze in 2020 het energielabel B heeft behaald en hiermee ruim voldoet aan de afspraken. Eveneens presteert de corporatie hierbij bovengemiddeld, hetgeen ook passend is aangezien De Vooruitgang relatief jong bezit heeft. Nieuwbouw realiseert de corporatie gasloos. Een mooi duurzame ontwikkeling is de Friese Vlaak waar koud/warmtepomp is en zonnepanelen zijn geplaatst.

### **Thema 4: Leefbaarheid: 8,0**

Er zijn geen grote leefbaarheidsproblemen in de wijken waar De Vooruitgang haar bezit heeft. De commissie ziet dat de lijnen kort zijn en het ruimte bieden aan ontmoeting tussen wijkbewoners bijna een vanzelfsprekendheid is voor De Vooruitgang.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. Dit is vooral te danken aan de gemeenschappelijke ontmoetingsruimten die de corporatie bij complexen heeft gerealiseerd. Naast het ontmoetingscafé bij de Friese Vlaak, waar op creatieve wijze samen met partners via een aanbesteding een café annex inloopruimte is gekomen voor de wijk, heeft de corporatie ook bij andere complexen ontmoetingsruimten gerealiseerd, die door bewoners zelf onderhouden worden en open staan voor de gehele buurt.

### **Thema 5: Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen: 9,0**

Bij dit thema is afgesproken voor woningen voor senioren, vergunninghouders, urgenten en beschermd wonen. Het aantal zorg- en aanleunwoningen dient minimaal gelijk te blijven. Afgesproken is om te monitoren of er voldoende seniorenwoningen beschikbaar zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel als zeer goed en geeft een 9,0. Dit hoge oordeel is met name te danken aan het nieuwbouwproject De Friese Vlaak. De commissie vindt dit een inspirerend voorbeeld voor andere corporaties. De Vooruitgang heeft hierbij op prettige en gelijkwaardige wijze samengewerkt met de zorgorganisatie. Omdat haar financiële armslag te beperkt was, heeft zij collega-corporatie de Wooncompagnie betrokken bij dit project en is er een open en productieve samenwerking ontstaan. De commissie waardeert het dat De Vooruitgang over haar eigen schaduw is gesprongen doordat zij de opgave centraal heeft gesteld. De samenwerking heeft geleid tot een groot aantal mooie woningen voor senioren, zodat zij zelfstandig kunnen wonen. De commissie vindt het met name bijzonder dat zowel zorgbehoevend als niet-zorgbehoevende ouderen hier als partner/mantelzorger dicht bij elkaar kunnen wonen. Eveneens is er met het café een plek waar ouderen en wijkbewoners elkaar kunnen ontmoeten gekomen.

Dat er minder vergunninghouders zijn gehuisvest dan de taakstelling beoogt, komt voornamelijk doordat woningen die geschikt zijn (gezinswoningen en jongerenappartementen), maar zeer beperkt beschikbaar komen. De commissie ziet dat de corporatie wel veel aandacht heeft voor een 'zachte' landing van vergunninghouders in de buurt. De commissie constateert daarmee dat De Vooruitgang binnen de mogelijkheden die zij heeft er alles aan heeft gedaan om vergunninghouders goed te huisvesten.

### **Thema 6: dienstverlening: 7,0**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De Vooruitgang heeft gewerkt aan de verbetering van de telefonische bereikbaarheid. Huurders kunnen sinds coronatijd op afspraak komen en dat heeft de corporatie voortgezet. De inloopbalie is gesloten en dat blijkt goed te werken. Wanneer huurders een afspraak maken, krijgen ze meteen de juiste medewerker te spreken. De waardering van de huurders schommelt tussen gemiddeld en bovengemiddeld. In 2021 is sprake van een lagere score omdat het opleveren van nieuwe woningen versoberd was, terwijl veel nieuwe huurders bekend waren met het oude beleid.

## **3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven**

### **Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven**

Gedurende de visitatieperiode was het Ondernemingsplan 2017-2021 van toepassing. Het Ondernemingsplan 2022-2026 zal rond 1 juli 2022 worden gepubliceerd. Hierna volgt een korte schets van de inhoud van het Ondernemingsplan 2017-2021: *'De Vooruitgang: Voor betaalbaar, op maat en prettig wonen!'* In het Ondernemingsplan 2017-2021 'Op weg naar de kanteling' is de missie en koers beschreven tot 2021.

De missie is als volgt: *'De Vooruitgang biedt betaalbare en passende huurwoningen aan haar doelgroep in Volendam met focus op de bestaande voorraad, maar ook op investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid, betrokkenheid van huurders en samenwerking met lokale partijen'*.

De Vooruitgang richt zich in deze periode op drie speerpunten:

1. Betaalbare en passende huisvesting voor onze doelgroep, waarbij acties genoemd zijn over toewijzing en monitoring van beleid, doelgroep labels en het onderzoeken van mogelijkheden voor doorstromingsbeleid.
2. Investeren in nieuwbouw en duurzaamheid, waarbij een toename van 100 woningen (naar 1.200 woningen) tot doel is gesteld, 10-25 nieuwbouwwoningen per jaar, energetische verbetering van circa 80 woningen.
3. De Vooruitgang: partner in een netwerksamenleving, waarin concrete acties benoemd zijn zoals het informeren van de gemeenteraad, college, prestatieafspraken en meewerken aan pilots en bijeenkomsten.

De Vooruitgang is een organisatie die gedreven en vastberaden wil werken aan het realiseren van haar ambities. De Vooruitgang werkt samen met haar belanghouders. De Vooruitgang wil sober, doelmatig en energiek zijn en wil ook onder druk doelgericht en doeltreffend zijn.

De belangrijkste opgaven of doelstellingen die De Vooruitgang signaleert zijn de volgende:

- De Vooruitgang ziet het als haar opgave de sociale doelgroep die wil huren te huisvesten. Dit zijn ook de lage middeninkomens die wil huren, immers voor hen zijn geen alternatieven in de Volendamse woningmarkt. Bijzondere doelgroepen zoals statushouders en personen komende uit intramurale zorg die zelfstandig moeten gaan wonen behoren ook tot de doelgroep van De Vooruitgang.
- Er is hoge acute druk op de woningmarkt, mede ingegeven door een groeiend aantal ingeschreven woningzoekenden (van 1.040 in 2019 tot ca. 1.350 einde 2021) veelal ook daadwerkelijk behorend tot de sociale doelgroep. Opvallend in de Volendamse context is het hoge aantal eigenaar-bewoners behorend tot de sociale doelgroep die bij De Vooruitgang staat ingeschreven als woningzoekend. Deze groep lijkt in beperkte mate door andere partijen dan De Vooruitgang in de toekomst gehuisvest te kunnen worden. De Vooruitgang ziet hierin ook haar opgave.
- Een toenemende vergrijzing met als gevolg een behoefte aan meer levensloopgeschikte woonproducten vraagt om een wijziging van de samenstelling van het vastgoed. Vooral de vraag naar 'meergezins levensloopgeschikte woningtypes' is hoog in Volendam.
- De Vooruitgang is zich bewust van een aantal onzekerheden in de Volendamse markt. Het is nog niet te voorspellen in hoeverre de als woningzoekende ingeschreven eigenaar-bewoners daadwerkelijk verhuiscapabel zijn bij een aanbod vanuit De Vooruitgang. Daarnaast is nog niet te voorspellen welke invloed de realisatie van planlocatie De Lange Weeren met een plancapaciteit van 700 tot 1.100 woningen gaat hebben op de lokale woningmarkt.
- Vanuit het oogpunt van verjonging van de portefeuille blijft De Vooruitgang, als de mogelijkheid zich voordoet, actief inzetten op ontwikkellocaties.

### *Duurzaamheidsbeleid 2020-2025*

De Vooruitgang heeft in 2020 een compact duurzaamheidsbeleid opgesteld, waarin ze verduurzaming graag wil uitvoeren op het moment dat ook gewerkt wordt aan achterstallig onderhoud aan vloeren, daken en gevels uit te voeren. In 2022 kwamen de ééngezinswoningen gemiddeld uit op een label C, Energie-index 1,64. De appartementen kwamen gemiddeld op een label A, Energie-index 1,13. Het totale woningbezit kwam gemiddeld op een label B, Energie-index 1,28. Op basis van bovenstaande werd voor 2020 en de daaropvolgende vijf jaren de focus gelegd op de eengezinswoningen en dan met name op de schil van deze woningen (vloer, dak, gevels). Hiertoe is een plan van aanpak gemaakt waarvoor alle ééngezinswoningen met een B t/m G label is aangegeven wat gedaan worden moet om op minimaal een A-label te komen en wat dat per onderdeel en per woning gaat kosten.

### *Portefeuillestrategie 2021-2035*

De vorige portefeuillestrategie dateert uit 2016 en beschreef de periode tot 2030. De ontwikkelingen op de woningmarkt van de afgelopen jaren zijn voor De Vooruitgang reden om een herijkt strategisch voorraadbeleid op te stellen. In de portefeuillestrategie worden de volgende ontwikkelingen gesignaleerd:

- De huishoudensontwikkeling laat vooral een groei zien van de doelgroep één en tweepersoonshuishoudens van 75-plus.
- In het middenscenario 2 neemt de totale sociale doelgroep tot 2035 in Volendam met 220 huishoudens beperkt af. De verwachte economische en demografische ontwikkelingen houden elkaar redelijk in balans: De verwachte koopkrachtontwikkeling zorgt voor een afname, maar de demografische vergrijzing en huishoudensverdunding juist voor een toename van de sociale doelgroep.
- Het aantal ingeschreven woningzoekenden neemt toe. Dit leidt vooralsnog niet tot toenemende wachttijden voor woningtoewijzing. Veel oudere eigenaar-bewoners behorend tot de sociale doelgroep reageren op vrijkomend aanbod van De Vooruitgang. Vooral op meer levensloopgeschikte woningtypes wordt bovenmatig gereageerd door ingeschreven woningzoekenden.
- De Vooruitgang koerst op een wensportefeuille tussen de 1.500 en 1.600 woningen, waarbij de toevoeging zal plaatsvinden in de populaire producttypen grotendeels meergezinswoningen met lift en beperkt in eengezinswoningen. De financiële draagkracht van de organisatie kan hierin voorzien. Mochten parameters toch onder druk komen te staan heeft De Vooruitgang voldoende knoppen om bij te sturen.

### **De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven: 8,0**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen. De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat De Vooruitgang een ondernemingsplan, duurzaamheidsbeleid en portefeuillestrategie heeft die passen bij en inspelen op de opgaven in het werkgebied. De commissie constateert dat De Vooruitgang niet alleen beleid op papier heeft gezet, maar creatief heeft gezocht naar mogelijkheden om ondanks beperkingen aan de opgave te voldoen, zich actief heeft opgesteld richting belanghebbenden om samen tot (creatieve) oplossingen te komen. Zo is het gelukt om in de gemeentelijke visie aanzienlijk meer ruimte te krijgen voor nieuwbouw van sociale huurwoningen. Deze was 15 procent en is nu 30 procent. Het volledig ontwikkelen van een bouwlocatie voor seniorenwoningen (De Friese Vlaak) was financieel niet haalbaar voor De Vooruitgang en zij heeft daarom samenwerking gezocht met collega-corporatie de Wooncompagnie. Hierbij heeft De Vooruitgang eveneens de expertise van deze grotere corporatie kunnen benutten. De commissie beoordeelt het positief dat De Vooruitgang de opgave centraal stelt en zoekt naar creatieve oplossingen en samenwerkingsverbanden om deze te realiseren. De commissie vindt het knap hoe de corporatie vanuit haar lokale kracht gezocht heeft naar partijen die haar kunnen aanvullen op zaken waar zij kwetsbaar is als kleine corporatie.



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van De Vooruitgang. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens viertal face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van De Vooruitgang. Daarnaast heeft een telefonisch interview plaatsgevonden.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- vereniging VHV	Gemeente Edam- Volendam	Zorgpartijen en collega- corporatie	Cijfer	Cijfer	Weging
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>					<b>7,8</b>	<b>50%</b>
Thema 1: Beschikbaarheid	7,5	7,0	7,8	7,4		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,5	8,0	8,4	8,3		
Thema 3: Duurzaamheid	7,0	8,0	7,8	7,6		
Thema 4: Leefbaarheid	7,5	8,5	8,2	8,1		
Thema 5: Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen	8,0	8,5	8,0	8,2		
Thema 6: Dienstverlening	7,0	8,0	7,6	7,5		
<b>Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie</b>	8,5	8,5	8,6	8,5	<b>8,5</b>	<b>25%</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie</b>	8,0	8,5	8,2	8,2	<b>8,2</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>					<b>8,1</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van De Vooruitgang

#### Vereniging Huurders Volendam (VHV)

Vereniging Huurders Volendam (VHV) is de belangenbehartiger van huurders van De Vooruitgang. Iedereen die een woning huurt van De Vooruitgang, is automatisch lid van de VHV. Als huurdersvereniging heeft de VHV bepaalde rechten, namelijk recht op informatie, adviesrecht en instemmingsrecht. Mede daarom is de VHV voor De Vooruitgang een serieuze gesprekspartner met betrekking tot zaken als kosten, kwaliteit, beleid, service en communicatie.

#### Gemeente Edam-Volendam

Gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang werken op diverse terreinen samen (wonen, sociaal domein) en hebben de afgelopen jaren prestatieafspraken met elkaar gemaakt.

#### Zorgorganisaties

##### *Odion*

Odion is een zorgorganisatie voor mensen met een verstandelijke of zintuiglijke beperking) actief in de regio's Zaanstreek, Kennemerland en Waterland. De organisatie heeft 63 locaties, waar 1.500 medewerkers en vrijwilligers actief zijn. De locaties van Odion in de gemeente Edam-Volendam zijn vrijwel allemaal in eigendom van De Vooruitgang. Odion huurt onder meer het complex aan het Boelenspark. Eveneens werkt Odion samen met De Vooruitgang aan nieuwbouwplannen en is het complex Maria Goretti in ontwikkeling. In het plan worden appartementen gerealiseerd ten behoeve van cliënten van Stichting Odion. Stichting Odion kan een schaalvoordeel realiseren op het gebied van 24-uurszorg met de, nabij de Maria Goretti gelegen, locatie Boelenspark. Door de clustering van zorg voor

Odion cliënten komen elders in de complexen van De Vooruitgang appartementen vrij voor regulier woningzoekenden.

#### *Zorgcirkel*

Zorgcirkel levert ouderenzorg. De Vooruitgang en Wooncompagnie hebben recentelijk het wonen met zorg complex de Friese Vlaak ontwikkelt.

#### **Koepel Sociaal Domein**

De koepel Sociaal Domein –als vertegenwoordiging van de onderliggende adviesraden- adviseert het college en/of de gemeenteraad gevraagd en ongevraagd over de beleidsvoornemens die het sociale domein betreffen bestaande uit: beleidsvoorbereiding, vaststelling, uitvoering en evaluatie van het gemeentelijk beleid, bovendien de bijbehorende procedures en regelingen die hierop betrekking hebben. Daarnaast kan de koepel het college en/of de gemeenteraad ongevraagd adviseren over signalen uit de samenleving. De koepel Sociaal Domein bestaat uit samen acht vertegenwoordigers van de jeugdraad, Wmo-raad, Participatieraad en de Seniorenraad. De Koepel Sociaal Domein was betrokken bij het maken van de prestatieafspraken.

#### **Welzijnsorganisatie WelzijnWonenPlus**

WelzijnWonenPlus is er om mensen te helpen zodat kwetsbare thuiswonende mensen passende hulp of praktische ondersteuning krijgen als zij dat nodig hebben, met de focus op “meedoen”, “klussenhulp” en “iedereen doet ertoe”. Deze ondersteuning komt niet vanuit hen maar uit de directe woonomgeving van mensen die naar elkaar om kijken en er voor elkaar willen zijn. De organisatie werkt met vrijwilligersnetwerken en netwerk van actieve burgers. WelzijnWonenPlus is ook betrokken bij de Friese Vlaak.

#### **Collega-corporatie Wooncompagnie**

Wooncompagnie verhuurt ruim 14.000 sociale huurwoningen in de gemeenten Hollands Kroon, Schagen, Opmeer, Medemblik, Hoorn, Alkmaar, Purmerend, Edam-Volendam en Waterland. Het bezit van Wooncompagnie in de gemeente Edam-Volendam bevindt zich voornamelijk in de kern Edam. Wooncompagnie werken in de gemeente Edam-Volendam collegiaal samen en hebben samen de ontwikkeling van de Friese Vlaak (Volendam) opgepakt.

## **4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties**

De belanghebbenden hebben hun beoordeling 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 De Vooruitgang een 8,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Op alle prestatievelen scoort De Vooruitgang minimaal een 7,4. De beste prestaties zijn op de themavelden betaalbaarheid (8,3) en leefbaarheid en zorgwoningen en bijzondere doelgroepen (8,1). Eveneens krijgt de corporatie hoge scores voor de relatie en communicatie (8,5) en zijn belanghebbenden zeer tevreden over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (8,2).

### **a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties**

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

## **Thema 1: Beschikbaarheid: 7,4**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,4. Belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de prestaties van De Vooruitgang.

De gemeente en de Koepel Sociaal Domein hebben met een 7,0 de laagste score gegeven. Hiermee willen zij een signaal afgeven dat er nog een opgave ligt, gezien de langer wordende lijst van woningzoekenden. De situatie van de langer wordende lijst van woningzoekenden is overigens ook een zorgpunt bij andere belanghebbenden. De gemeente geeft wel aan dat de corporatie grotendeels geen invloed heeft om de wachtlijst op te lossen. Er is sprake van een zeer lage mutatiegraad in het bestaand bezit, waardoor er weinig woningen beschikbaar komen. Positief is de gemeente over de plannen die in de pijplijn zitten.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) geven de corporatie gemiddeld een 7,5. De bestuursleden geven aan dat in de eerste paar jaar van de visitatieperiode de bouw van woningen stillag, maar dat de corporatie de laatste twee jaar stappen heeft gezet. Vanuit perspectief van woningzoekende krijgt de corporatie een lagere score dan de prestaties die zij heeft geleverd om haar woningbezit te vermeerderen. De VHV is blij met het toewijzingsbeleid van De Vooruitgang.

De Koepel Sociaal Domein en Odion geven aan dat De Vooruitgang wel wil bouwen, maar wordt geremd door de overheid. De Vooruitgang trekt er hard genoeg aan en dat heeft recentelijk geresulteerd in betere prestatieafspraken over nieuwbouw in de sociale huursector. Odion is blij met de wijze waarop de corporatie de ontwikkeling Maria Goretti oppakt.

De Wooncompagnie geeft met een 8,5 de hoogste score onder belanghebbenden voor beschikbaarheid. De Wooncompagnie geeft aan dat De Vooruitgang presteert naar vermogen en alles uit de kast haalt om nieuwbouwproductie te versnellen. Bijzonder bij de nieuwbouwproductie is dat De Vooruitgang aan pre-participatie doet om zo input te krijgen om de plannen beter te maken. De Wooncompagnie ziet wel dat de wachttijden oplopen. Een kanttekening maakt de collega-corporatie wel. 'Eigen mensen eerst' speelt wel heel sterk bij De Vooruitgang, zowel in de organisatie als bij de toezichthouders. De Vooruitgang beperkt zich vooral tot de eigen gemeentegrenzen, maar zou in de regio – waar een hoge woningnood is – een rol kunnen spelen.

## **Thema 2: Betaalbaarheid: 8,3**

De belanghebbenden beoordelen het thema betaalbaarheid gemiddeld met een 8,3, waarmee zij dit thema de hoogste score toekennen.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) is tevreden met de betaalbaarheid van de sociale huurwoningen. Bij woningen met een huurprijs die valt buiten de marges van de streefhuur wordt deze teruggebracht en te lage huren brengt de corporatie omhoog. Ook bij nieuwbouw houdt de corporatie rekening met een betaalbare huurprijs. Dat de huren betaalbaar zijn voor de huurders vertaalt zich terug in het feit dat er geen huissuitzettingen zijn. De appartementen in de vrije sector kregen een huurverhoging volgens contractvoorwaarden. De VHV merkt op zij dit een hoge huurverhoging vindt.

De gemeente en zorgpartijen zijn eveneens van mening dat de betaalbaarheid goed is en dat er sprake is van een goede prijs/kwaliteitverhouding. Aan de buitenkant zie je lang niet altijd dat het een sociale huurwoning is. Zorgpartijen geven aan dat ook bij de ontwikkeling van nieuwe complexen sprake is van betaalbare woonlasten. Bij de Friese Vlaak is bijvoorbeeld een slimenergiesysteem toegepast, waardoor de energiekosten voor de bewoners zeer laag zijn. De Wooncompagnie ziet dat de corporatie recentelijk een relatief lage huurverhoging heeft doorgevoerd en daarmee laat zien de huurders serieus te nemen.

### **Thema 3: Duurzaamheid: 7,6**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6. De gemeente en de zorgpartijen zijn het meest positief over de prestaties van De Vooruitgang op het gebied van duurzaamheid.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) geeft gemiddeld een ruime voldoende (7,0) voor duurzaamheid. VHV geeft aan dat De Vooruitgang stappen maakt, maar vinden dat de corporatie in het begin een afwachtende houding had. Aan het begin van de visitatieperiode speelde de corporatie nog niet in op individuele verzoeken van huurders om stappen te maken. Dat zien de leden als gemiste kansen. Ze zijn blij dat de corporatie dit nu wel oppakt. VHV heeft klachten gehoord over de mechanische ventilatie die is toegepast bij verduurzaming van woningen. VHV ziet wel dat de corporatie op koers zit en voor haar bezit reeds gemiddeld energielabel B heeft. VHV is blij dat zij door de corporatie worden betrokken bij sessies over duurzaamheid.

De gemeente ziet dat de corporatie goed bezig is (8,0), dat ze slagen heeft gemaakt en zelfs voor loopt op het gemeentelijk beleid. Dat doet de corporatie sober, robuust en doelmatig. De gemeente ziet De Vooruitgang als waardevolle kennispartner op het gebied van duurzaamheid.

De Koepel Sociaal Domein is van mening dat De Vooruitgang goed bezig is met no-regretmaatregelen in de bestaande voorraad, maar wenst dat het nog sneller wordt uitgevoerd. De Zorgcirkel en de Wooncompagnie hebben goede ervaringen bij De Friese Vlaak, waar zonnepanelen en een koude-warmtepomp zijn gerealiseerd. Bewoners ervaren het klimaat als prettig. De Vooruitgang heeft hierbij gebruik gemaakt van de deskundigheid van de Wooncompagnie op het gebied van duurzaamheid.

### **Thema 4: Leefbaarheid: 8,1**

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,1.

Over het algemeen vinden belanghebbenden de leefbaarheid goed in de wijken en rondom het bezit van De Vooruitgang. Vereniging Huurders Volendam (VHV) geeft een 7,5 voor de leefbaarheid en geeft aan dat de corporatie goed kijkt waar statushouders het beste gehuisvest kunnen worden. De gemeente geeft een 8,5. Het bezit en de complexen van De Vooruitgang zien er volgens de gemeente goed uit en dat zorgt ervoor dat alles netjes blijft.

Blij zijn diverse belanghebbenden, waaronder Zorgcirkel en de gemeente, met het woonkamer XL-concept van De Vooruitgang. Mooi vindt de gemeente het ontmoetingscafé de Friese Vlaak, dat tot stand is gekomen omdat verschillende partijen over hun schaduw zijn gestapt. Zorgcirkel is blij dat De Vooruitgang hierbij samenwerkt met WonenWelzijnPlus. Volgens Zorgcirkel is De Vooruitgang een van de weinige corporaties die zich inspant om ontmoetingsruimte in bestaande complexen te realiseren. Positief is men over het (pre)participatietraject met de wijk, waarbij de corporatie het gesprek open ingaat en input ophaalt om de (nieuwbouw)plannen nog beter te maken. De Vooruitgang werkt daarnaast mee aan het samenwerkingsverband 'Beter Buren' waar overlastsituaties kunnen worden gemeld. De gemeente merkt overigens op vrijwel geen signalen van overlast binnen te krijgen. Eveneens werkt De Vooruitgang aan vroegsignalering. De corporatie zoekt eerst persoonlijk contact bij huurachterstand. De Vooruitgang kent veel van haar huurders. Zorgorganisaties geven eveneens aan zeer tevreden te zijn met de wijze waarop De Vooruitgang bezig is met de leefbaarheid. Er zijn korte lijntjes tussen de corporatie en zorgpartijen als het gaat om individuele situaties van huurders die zorg nodig hebben.

Wooncompagnie geeft aan prettig samen te werken met De Vooruitgang op allerlei terreinen, waaronder leefbaarheidsprojecten, zoals 'Beter Buren'. Positief is de Wooncompagnie over de vanzelfsprekendheid waarmee De Vooruitgang zorgt voor gemeenschappelijke woonkamers in complexen.



## **Thema 5: Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen: 8,2**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Vooruitgang op dit thema als goed, gemiddeld met een 8,2.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) noemt de Friese Vlaak als een pilot voor het hele land. Iedereen in de gemeente is heel trots op dit project. Bijzonder is het ontmoetingscafé dat zowel voor de bewoners van het complex als voor de hele wijk is. Er wordt veel georganiseerd (facebookpagina), wandeltochten, etentjes en er worden aanvaardbare prijzen gerekend. De horeca van de ontmoetingsruimte is gegund aan een organisatie die werkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De gemeente geeft een 8,5 en ziet De Vooruitgang als een belangrijke partij in de gemeente voor senioren. Een groot deel van het bezit van deze corporatie bestaat uit seniorenwoningen, aanleunwoningen en woningen voor bijzondere doelgroepen. De corporatie huisvest ook kwetsbare groepen in reguliere woningen in de wijk. Daarnaast zijn belanghebbenden blij met De Friese Vlaak, de verbindende rol die De Vooruitgang hier heeft gespeeld en het initiatief van de corporaties dat ze de zorgpartijen hebben betrokken bij het tekenen van de prestatieafspraken. De Zorgpartijen waarderen dit, ze zien dat de corporatie zich inspant voor deze doelgroep en geven daarom een 8,0. Er ligt volgens hen nog wel een uitdaging voor de toekomst, gezien de groeiende doelgroep senioren. Wooncompagnie scoort dit thema met een 7,75. De collega-corporatie zegt veel succesbeleving te hebben gehad bij de Friese Vlaak. Het durven dromen om wonen en zorg te scheiden, dat is pionieren.

## **Thema 6: Dienstverlening: 7,5**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van De Vooruitgang op dit thema gemiddeld met een 7,5.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) geeft een 7,0 over de prestaties van de afgelopen vier jaar en ziet recentelijk een positieve ontwikkeling naar boven, hetgeen te maken heeft met een nieuwe collega die goed communiceert. VHV heeft geen negatieve signalen over de gesloten balie. Huurders lijken het niet als probleem te ervaren om een afspraak te moeten maken. Dat er een afspraak moet worden gemaakt geeft De Vooruitgang duidelijk aan. Wel krijgt VHV soms klachten binnen over technische en woning gerelateerde zaken zoals lawaai, tocht en lekkage. Als de VHV het dan bespreekt met de juiste persoon binnen De Vooruitgang wordt het opgelost.

De gemeente krijgt weinig klachten binnen en krijgt de indruk dat mensen De Vooruitgang als prettig ervaren in de dienstverlening en dat er korte lijnen zijn. De gemeente geeft daarom een goede score op dit thema (8,0). Ook zorgorganisatie Odion is tevreden over het goede contact in de dienstverlening (8,0). Koepel Sociaal Domein hoort eveneens weinig klachten en is tevreden (7,0). Wooncompagnie ziet De Vooruitgang als een toegankelijke organisatie en geeft daarom een score 7,75 voor dienstverlening.

### **b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie: 8,5**

De belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met De Vooruitgang goed tot zeer goed, gemiddeld met een 8,5.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) en de gemeente geven een 8,5. Het contact met bewonerscommissies van de verschillende complexen is goed. VHV haalt signalen van huurders op via ideeënbox en enquêtes. VHV vindt de corporatie transparant, hoewel de zichtbaarheid voor individuele huurders wel vergroot kan worden. Zorgorganisaties en Wooncompagnie geven een 8,0 of 9,0.

### c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie: 8,2

Alle belanghebbenden beoordelen de mate van invloed die zij hebben op het beleid ruim voldoende tot zeer goed, gemiddeld met een 8,2.

Vereniging Huurders Volendam (VHV) geeft aan invloed te hebben. De Vooruitgang neemt de punten die de huurders aangeven tijdens vergaderingen serieus en deze leiden soms ook tot aanpassingen in het beleid. De gemeente is ook tevreden met de wijze waarop zij in gesprek is met De Vooruitgang over beleidszaken en ziet ook openheid bij de corporatie om in gesprek te gaan over zaken die niet tot de directe verantwoordelijkheid van corporaties hoort, zoals middeldure huur. De gemeente heeft begrip voor de kaders waarbinnen de corporatie moet werken. De gemeente ziet dat de corporatie snel contact opneemt als zich een onverwachte situatie voordoet, zoals de opvang van Oekraïense vluchtelingen. De zorgorganisaties zijn heel tevreden en waarderen de manier waarop ze met De Vooruitgang kunnen sparren over zaken. WelzijnWonenPlus geeft aan dat de corporatie partijen nog eerder kan betrekken bij beleidsvorming. De Wooncompagnie waardeert de wijze waarop zij samen optrekt in de gemeente en elkaar aan kunnen vullen.

## 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden vinden de wijze waarop De Vooruitgang samenwerkt met haar partners prettig en willen hier graag op voortbouwen. De verbeterpunten die belanghebbenden geven kunnen dan ook gezien worden om deze samenwerking te versterken om zo samen nog meer en betere maatschappelijke prestaties te kunnen leveren.

#### *Communicatie/transparantie*

- De Vooruitgang is reeds een transparante corporatie richting haar belanghebbenden en richting huurders die in wooncomplexen wonen. De transparantie richting alle huurders, volgens de Vereniging Huurders Volendam kan versterkt worden, zeker nu de balie alleen op afspraak te bezoeken is.
- Transparantie over de toewijzingen van woningen aan urgente groepen vergroten, om 'geruchten' hierover te voorkomen.
- WonenWelzijnPlus vindt het fijn betrokken te zijn bij beleid en prestatieafspraken en wenst dat dit in de toekomst in een eerder stadium gebeurt.

#### *Opgaven*

- Alle belanghebbenden zien -evenals De Vooruitgang zelf- dat het aantal woningzoekenden in rap tempo stijgt en dat er een grote opgave ligt. Dit komt deels door de stijgende woningprijzen, die voor veel (startende) huishoudens niet te betalen zijn. Deels zien belanghebbenden ook dat er meer woningnood is door scheidingen. Er is behoefte aan woningen vanuit de doelgroep beschermd wonen/ ggz. De behoefte van deze groep kan beter in beeld worden gebracht. Daarnaast is er sprake van vergrijzing. Nog meer projecten als de 'Friese Vlaak' zijn nodig. Een groot deel van de woningzoekende senioren woont momenteel in een eigen woning en wil verhuizen naar een huurwoning geschikt voor senioren.
- De Vooruitgang werkt goed aan projecten vinden belanghebbenden, maar geven aan dat de aantallen die gerealiseerd worden relatief laag zijn in verhouding tot de groeiende lijst van woningzoekenden. Belanghebbenden zijn dan ook blij dat de gemeente op nu grotere nieuwbouwlocaties ruimte wil geven aan 30 procent sociale huurwoningen en zien het als noodzakelijk dat de gemeente deze ruimte ook daadwerkelijk kan bieden en procedures versnelt.

Diverse belanghebbenden hebben aangegeven zich daar samen met De Vooruitgang hard voor te willen maken richting de gemeente(raad).

- De gemeente (en andere partijen) wensen dat De Vooruitgang een rol wil en kan spelen bij de ontwikkeling van middeldure huurwoningen, zodat ook woningzoekenden met een te hoog inkomen voor sociale huur een woning kunnen huren. Hetzelfde geldt voor oudere woningzoekenden met een koopwoning die willen gaan huren.
- Naast uitbreiding wensen belanghebbenden dat het de corporatie lukt om 'out of the box' oplossingen te bedenken. Enkele ideeën die zij hiervoor aandragen zijn: het kopen van woningen, waar senioren wonen, deze aanpassen en vervolgens aan de bewoners verhuren.
- Ontmoetingsruimten in complexen voor senioren worden erg gewaardeerd en dit is ook in nieuwe/andere complexen wenselijk. De inloop- en ontmoetingsruimtes mogen nog meer geïntegreerd worden en zichtbaar als punten voor de hele buurt.

#### *Regionaal*

- Een van de zorgorganisatie (Zorgcirkel) geeft aan dat De Vooruitgang in de regionale woonzorgopgave kan participeren. Hiervoor worden in de toekomst bijeenkomsten georganiseerd en er is subsidie voor deze opgave.

#### *Afweging*

- Belanghebbenden realiseren zich dat betaalbare huurwoningen belangrijk zijn, maar dat er ook een opgave ligt. Als je meer financiële draagkracht wil creëren zou je de huren wat hoger moeten leggen voor meer financiële armslag.

#### *Organisatie*

- Er zijn veel ontwikkelprojecten en er ligt een grote opgave. Belanghebbenden vinden het van belang dat de organisatie goed toegerust is om deze opgave op te pakken. De Vooruitgang is een kleine organisatie en veel hangt af van enkele personen en dat is kwetsbaar. De Vooruitgang kan expertise van Wooncompagnie benutten.
- Zorgorganisaties vinden het project 'Friese Vlaak' bijzonder en een voorbeeld voor andere corporaties. De Vooruitgang mag hier best minder bescheiden over zijn.

## 5 Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

### 5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van De Vooruitgang

#### *Beoordeling Aw en/of WSW over financiële continuïteit*

Uit de brieven van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) blijkt dat De Vooruitgang gedurende de visitatieperiode en voor toekomstige investering en financiering een laag risicoprofiel heeft op alle onderdelen van het beoordelingskader. Het WSW geeft aan dat op basis van de huidige inzichten De Vooruitgang haar opgave binnen de financiële ratio's kan uitvoeren, waardoor de wensportefeuille ook als haalbare portefeuille zou kunnen worden bestempeld.

#### *Score op doelmatigheid*

De bedrijfslasten van De Vooruitgang vielen in 2020 en 2021 in de Aedes-benchmark in categorie A, een verbetering ten opzichte van de twee jaren daarvoor waarbij ze in categorie B vielen.

#### *Visie op vermogensinzet*

In het kader van de scheiding DAEB- en niet-DAEB (2017) heeft De Vooruitgang gekozen voor het verlichte regime, waardoor er geen interne lening vanuit de (administratieve) DAEB-tak aan de (administratieve) niet-DAEB-tak is verstrekt. De huidige activiteiten binnen de niet-DAEB-tak zijn zodanig dat De Vooruitgang op dit moment geen noodzaak ziet om commerciële leningen binnen de niet-DAEB-tak aan te trekken. Voor wat betreft de investeringen in DAEB-activiteiten onderbouwt De Vooruitgang haar keuzes voor vermogensinzet zorgvuldig. In het Investeringsstatuut 2019 is een toetsingskader voor investeringen opgenomen. Bij elk besluitvormingsmoment over een individueel project worden, naast de rendementsberekening en de winst/risicoverhouding, de risico's in kaart gebracht. Bij belangrijke beslissingen wordt de impact voor de totale projectenportefeuille en het mogelijke risico dat dit met zich meebrengt voor de totale portefeuille eveneens in beeld gebracht.

In het investeringsstatuut is daarnaast ook de rolverdeling van verschillende betrokken functionarissen opgenomen als het om investeringsbeslissingen gaat: onder andere de rol van de RvC, directeur-bestuurder, projectmanager, en control functie is vastgelegd.

De Vooruitgang wil de komende jaren flink investeren – met name in nieuwbouw, maar ook in duurzaamheid. De Vooruitgang heeft gekeken naar scenario's om te groeien naar 1.500 eenheden. Effecten van wegvallen verhuurdersheffing zijn daarin nog niet meegerekend. Of er voldoende locaties zijn is onzeker. Voor de begrotingsperiode 2022-2031 zijn (basisscenario) totaal 278 nieuwe woningen gepland, waarvan van 2026-2031 60 nieuwe woningen jaarlijks te realiseren op nu nog niet bekende locaties in het kader van de gemeentelijke ambitie van minimaal 30 procent sociale huur in nieuwbouwprojecten. Daarmee maakt De Vooruitgang nadrukkelijk de keuze om bij te dragen aan de opgaven op het vlak van beschikbaarheid in Volendam.



De Vooruitgang zet haar vermogen bewust in: het investeringsstatuut kijkt niet alleen naar financiële afwegingen, maar neemt ook strategische, volkshuisvestelijke, organisatorische en technische afwegingen. Strategische investeringen dienen te passen in de portefeuillestrategie. Volkshuisvestelijke investeringen moeten voldoen aan de volkshuisvestelijke doelstelling van De Vooruitgang. De organisatie moet voldoende capaciteit hebben of kunnen inlenen om het project te managen. De Vooruitgang controleert of de technische specificaties en het uitrustingsniveau van het investeringsproject passen binnen het standaard programma van eisen.

Een kleine corporatie als De Vooruitgang heeft minder investeringskracht dan een grote corporatie. Ze zoekt daarom ook actief naar partnerschap bij de realisatie van nieuwbouwprojecten. In de Wooncompagnie heeft De Vooruitgang een samenwerkingspartner gevonden, die het mogelijk maakt om omvangrijke projecten samen tot uitvoering te brengen.

#### *Risico's in beeld aan de hand van scenario's*

De financiering van deze ambities en daarmee samenhangende risico's is in de meerjarenbegroting aan de hand van de scenario's doorgerekend. Realisering van het basisscenario in samenhang met de verduurzaming vergt scherp aan de wind varen. De Vooruitgang beoordeelt de financiële risico's en effecten van project tot project.

De Vooruitgang houdt haar financiën tegen het licht bij de jaarverslagen, maar ook in de viermaands management rapportages.

### **Beoordeling Presteren naar vermogen: 8,0**

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat zij – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde heeft en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De Vooruitgang zet haar vermogen passend in en verantwoordt.

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

De Vooruitgang heeft een duidelijke keuze voor betaalbaarheid gemaakt, zowel middels het huurbeleid als het omlaag brengen van de energielasten. Op het gebied van duurzaamheid heeft de corporatie een bewuste keuze gemaakt voor no-regret maatregelen. De keuzes zijn middels scenario's doorgerekend en financieel haalbaar. De corporatie toont hiermee aan verantwoorde keuzes te maken en motiveert waarom zij die keuzes maakt. Zij doet dit onder meer aan de hand van het investeringsstatuut, portefeuillestrategie en huurbeleid. De corporatie heeft daarnaast gewerkt aan het omlaag brengen van de bedrijfslasten en heeft relatief lage bedrijfslasten. De commissie waardeert dat positief, zeker gezien de prestaties die geleverd zijn de afgelopen jaren.

De maatschappelijke effecten die De Vooruitgang wil bereiken heeft zij duidelijk voor ogen en zij speelt hierop in door – waar nodig- samenwerking te zoeken met andere partijen. Het te ontwikkelen project Friese Vlaak was een grote ontwikkeling en daarom financieel niet haalbaar voor De Vooruitgang om alleen op te pakken. De commissie waardeert het positief dat De Vooruitgang de opgave centraal heeft gesteld en een oplossing heeft gevonden om het gebied te ontwikkelen in samenwerking met de Wooncompagnie. Om in de toekomst de ambitie om meer sociale huurwoningen te realiseren te kunnen realiseren heeft De Vooruitgang zich samen met andere partijen hard gemaakt voor een sociale grondprijs en ruimte voor sociale woningbouw bij de gemeente.

## 6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
<b>Strategievorming en prestatiesturing</b>		<b>6,5</b>	<b>33%</b>
Strategievorming	7,0		
Prestatiesturing	6,0		
<b>Maatschappelijke Rol RvC</b>		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
<b>Externe legitimatie en verantwoording</b>		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	7,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,8</b>	

### 6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een 6,5.

#### Strategievorming: 7,0

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat er een lange termijnvisie is met het ondernemingsplan. Binnenkort wordt deze geactualiseerd. Naast het ondernemingsplan (2017-2022) is er een duurzaamheidsbeleid (2020-2025) en een strategisch voorraadbeleid (2016 en 2022). Een en ander is financieel doorgerekend en de haalbaarheid is getoetst. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, vanwege de volgende redenen.

In het ondernemingsplan verkent De Vooruitgang demografische ontwikkelingen, ontwikkelingen in de samenleving en kansen en bedreigingen. Mede op basis hiervan benoemt ze haar missie, kernwaarden en drie speerpunten: betaalbaar en passend; beschikbaar (nieuwbouw en duurzaamheid) en; partner in een netwerksamenleving. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in samenspraak met interne en externe belanghebbenden. De corporatie heeft duidelijk rekening gehouden met behoeften en wensen van belanghebbenden. Belanghebbenden geven expliciet aan dat ze zich door het interactieve proces meer betrokken te zijn gaan voelen bij (de dienstverlening van) De Vooruitgang.

Bij ieder speerpunt zijn concrete doelen genoemd, die goed te monitoren zijn.

#### Sturing op prestaties: 6,0

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat ze jaarplannen heeft en de vordering van haar ambities en doelen monitort aan de hand van managementrapportages. Deze zijn overzichtelijk, waarbij aan iedere afdeling (directie, vastgoed, wonen en financiën) een apart hoofdstuk is gewijd. Zaken als: interne aangelegenheid, projecten, verkoop, onderhoud, duurzaamheid, woningtoewijzing en leefbaarheid worden hierin gemonitord. Eveneens worden de stappen voor het nieuwe ondernemingsplan benoemd, evenals die voor de prestatieafspraken. Ruimte voor verbetering ziet de commissie in het (eerder) inzichtelijk maken van de stand van zaken van de doelen uit het ondernemingsplan, beleidsstukken, next-leveltraject en de prestatieafspraken. Dit maakt het voor bestuur, management en RvC beter inzichtelijk of en waar bijsturing nodig is.

## 6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

### *Autoriteit woningcorporaties (Aw)*

In de Toezichtsbrief van 2021 trekt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) de conclusie dat de governance van De Vooruitgang op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van good governance. De Aw heeft het beeld dat binnen De Vooruitgang het belang van de huurder centraal staat. In combinatie met de aanwezige deskundigheid en het getoonde enthousiaste leiderschap, ziet de Aw voldoende waarborgen voor evenwichtige besluitvorming ten aanzien van het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen van De Vooruitgang. De Aw schat de risico's op de onderzochte onderdelen in deze governance-inspectie als laag in.

De Aw constateert dat de bestuurder en de RvC over en weer een prettige open relatie hebben. De afstand tussen de bestuurder en de RvC is volgens de Aw mede door het blijven te benoemen als agendapunt in balans, maar het blijft doorlopend punt van aandacht en de Aw vindt het wenselijk dat het ook een punt van aandacht blijft. De RvC functioneert als team en heeft een goed beeld van zichzelf en wat hij nog nodig heeft qua competenties. De Raad laat zich goed informeren, waarbij de gerichte aandacht voor de prestaties op het gebied van leefbaarheid nog versterkt kan worden. Hij is zich bewust van de afstand die er als toezichthouder nodig is en houdt zich bij de les door het onderwerp 'afstand' een vast agendapunt te laten zijn van iedere RvC vergadering. Wat betreft integriteit heeft De Vooruitgang beleid, beheer en uitvoering goed op orde.

De inspectie geeft een aantal aandachtspunten mee aan de corporatie: Het instellen van een gezamenlijk overleg (directeur bestuurder met de managers (MT)) met notulen. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie dit inmiddels gedaan heeft.

### *Visie raad van commissarissen*

In het Jaarverslag 2020 omschrijft de RvC zijn visie op zijn klankbordrol als volgt. De raad heeft een klankbordfunctie, en denkt actief mee over de ontwikkelingen die voor de koers en het functioneren van De Vooruitgang betekenis kunnen hebben. De raad is actief betrokken bij de strategieontwikkeling, bijvoorbeeld bij de totstandkoming van het Ondernemingsplan. Vanuit die klankbordrol is het niet alleen de vraag of voldaan is aan geldende wet- en regelgeving, maar ook of voldaan is aan de bedoeling, namelijk de maatschappelijke opdracht. Reflectie vindt voortdurend plaats op de vraag of De Vooruitgang met haar aanbod en manier van werken nog voldoende aansluit bij de behoeften in de samenleving, én op de wijze waarop De Vooruitgang betekenis heeft voor de maatschappij. Eén van de taken van de raad is de signaal- en klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. De raad geeft in het jaarverslag aan dat distantie ten opzichte van het bestuur en meer toetsend optreden van de RvC een vast actiepoint is.

De raad ziet voor zichzelf ook een rol als netwerker weggelegd. De raad volgt actief de wijze waarop De Vooruitgang zich weet te verbinden met huurders en de huurdersorganisatie VHV, met openbaar (gemeentelijk) bestuur en met de maatschappelijke partners op het terrein van leefbaarheid, zorg en welzijn. De raad ziet erop toe dat De Vooruitgang haar stakeholders actief betreft, neemt deel aan stakeholdersbijeenkomsten en legt daaromtrent verantwoording af. De netwerkrol wordt afgestemd met de directeur-bestuurder.

### **Beoordeling Maatschappelijke rol RvC: 7,0**

De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder en hieraan op passende wijze invulling geeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder en heeft dit verwoordt in het jaarverslag. De commissie heeft een RvC gezien met vijf leden die elkaar aanvullen voor wat betreft expertise en een focus hebben op de maatschappelijke opgaven in de gemeente Edam-Volendam. Alle leden van de raad wonen in deze gemeente. Vanwege hun lokale worteling en netwerk weten de leden van de raad goed wat er speelt in de gemeente. Dit is een kracht, maar tegelijkertijd ook een valkuil waar zowel de raad als de bestuurder zich van bewust zijn. Het blijft verleidelijk voor leden RvC om 'een handje te willen helpen' bij zaken die de verantwoordelijkheid zijn van de bestuurder. Dit proberen ze te ondervangen door het thema van regelmatig aan de orde te stellen. Eveneens bereidt de raad het eerste deel de vergadering voor zonder bestuur of managers. De commissie is het met de Aw eens dat het een punt van aandacht blijft om de lokale kennis te vertalen naar strategische vraagstukken.

De RvC plant naast de reguliere vergaderingen circa twee keer per jaar een themasessie om zo langer bij een onderwerp stil te staan en meer van elkaars expertises te weten. Thema's die de laatste jaren aan bod zijn gekomen zijn: wonen in de toekomst, financiën, klimaat, duurzaamheid, risicomangementment en het manifest. Eveneens is er een gezamenlijke bijeenkomst geweest van de raden van De Vooruitgang, WormerWonen en WOV, waar werd gesproken over samenwerking. De commissie constateert dat de RvC hiermee een goede manier heeft gevonden om naast de reguliere vergaderingen bepaalde zaken meer vanuit een helicopterview te benaderen. De commissie ziet ruimte voor de raad om naast vastgoedthema's de ook de wat meer regionale en sociale (woon)thema's op de agenda te plaatsen, zoals statushouders, langer thuis wonen en nieuwe GGZ-doelgroepen.

## **6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording**

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

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

### **Externe legitimatie: 7,0**

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

De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt, omdat zij belanghouders en de VHV betreft bij de afweging van keuzes die gemaakt worden. Er is sprake van een goede relatie tussen De Vooruitgang en de VHV. VHV is een actieve vereniging en kan zich met recht een huurdersvertegenwoordiger noemen. De ledenvergaderingen worden druk bezocht. VHV krijgt ruimte om haar rol goed te vervullen, zowel richting de corporatie als de gemeente. Zij maakt zich niet alleen hard voor huurders maar ook voor de woningzoekenden. De corporatie laat zich ook beïnvloeden door de VHV, bijvoorbeeld bij het huurbeleid. Positief is de commissie over preparticipatie, waarin de corporatie het gesprek met bewoners en omwonenden gebruikt om de plannen te verbeteren en te versterken. De Vooruitgang toont zich hierin een verbinder, hetgeen leidt tot een proces waarin partijen met enthousiasme werken aan een mooi resultaat.

**Openbare verantwoording: 7,0**

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De Vooruitgang voldoet aan het ijkpunt. De maatschappelijke prestaties staan vermeld in de jaarverslagen. Pluspunt is de wijze waarop de corporatie haar prestaties op transparante wijze weergeeft. Van het meest recente jaarverslag (2020) is een toegankelijke video te vinden op de website, waarin de directeur-bestuurder, manager vastgoed, voorzitter VHV en enkele huurders zijn geïnterviewd.





## Deel 3

# Bijlagen bij het rapport





## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

### Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)

[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : De Vooruitgang te Volendam

Jaar visitatie : 2022

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

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

Bennekom, 23 maart 2022      drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van De Vooruitgang te Volendam verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 29 maart 2022      De heer D.H. van Ginkel | voorzitter

Bennekom, 31 maart 2022      De heer drs. L.A.J.M. Middelhoff MPM | algemeen commissielid

Bennekom, 31 maart 2022      Mevrouw drs. A. de Klerk > | secretaris



## **Bijlage 2 Curricula vitae**

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



## Voorzitter

### D.H. van Ginkel (Dick)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Als manager/bestuurder: Ruime ervaring bij woningcorporaties en adviesorganisaties; coach voor raden van bestuur.
- ✓ Als adviseur: Ruim dertig jaar ervaring als bestuurs- en organisatieadviseur en manager voor maatschappelijke organisaties en het (semi) publieke domein. Adviseur voor toezichthouders en bestuurders voor governance vraagstukken. Coach en sparringpartner voor bestuurders en commissarissen in de volkshuisvesting, onderwijs en het openbaar bestuur. Organiseadvies ervaring in complexe bestuurlijke en organisatorische contexten. Begeleider van opvolgingsvraagstukken aan de top. Coach voor burgemeesters en wethouders.
- ✓ Als toezichthouder.: Breed georiënteerde toezichthouder in wonen, zorg en welzijn; vaak als voorzitter, even graag als lid van een goed team. Bruggenbouwer, teamspeler, inspirator. Strategisch denken en doen, èn voeten in de klei.
- ✓ Ervaren visitator woningcorporaties.

Meer informatie:



[Dick van Ginkel | Raeflex](#)



[Dick van Ginkel | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. Woningcorporaties vormen een rode draad in mijn werk en leven. Ik volg de ontwikkelingen op de voet en ken de organisaties op alle niveaus van binnenuit. Die kennis en ervaring zet ik graag in voor visitaties. Ik leer nog iedere dag, en ben graag bereid anderen bij hun leren te ondersteunen.

## Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Vanaf 2003 ben ik bij Raeflex betrokken en heb ik zeker 50 visitaties uitgevoerd. Ik heb verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, meestal als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoetkomt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

## Kort CV

#### Opleiding

- HEAO
- SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)

#### Carrière

2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort  
1989-2005 Partner en adviseur bij GITP  
1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes

#### Nevenfuncties

2021 - heden Redactie Holland Management Review (HMR)  
2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)  
2014-heden Voorzitter Utrecht International Comedy festival  
2011-2020 Voorzitter RvT Spectrum Gelderland  
2009-2015 Voorzitter RvT bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem  
2008-2021 Voorzitter redactie Management & Consulting  
2005-2014 Voorzitter RvC bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist  
1993-2004 Voorzitter RvT Studentenhuisvesting Wageningen (Idealis)  
1988-1996 Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen





## Algemeen Commissielid

**drs. L.A.J.M.  
Middelhoff MPM  
(Lucas)**

### Specifieke deskundigheid

- ✓ Positionering van corporaties in het sociaal domein en de zorg
- ✓ Samenwerkingsrelaties van corporaties in het maatschappelijk veld
- ✓ Governance verhoudingen
- ✓ Oog voor de kwaliteit van de primaire processen
- ✓ Positie en rol van de bewoner

Meer informatie:



[Lucas Middelhoff | Raeflex](#)



[Lucas Middelhoff | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Als bestuurder in de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking heb ik in ruim 30 jaar landelijk en regionaal brede ervaring opgebouwd op het snijvlak van het sociaal domein en langdurige zorg, waaronder huisvesting. Sinds 2016 werk ik als zelfstandig toezichthouder in de zorg en het regulier en speciaal onderwijs en vervul daarbij meestal de zetel op voordracht vanuit cliënten/gebruikers.

Ik heb alle sectoren van de langdurige zorg goed leren kennen als ambassadeur voor de landelijke invoering van het Waarschuwingsregister. Daarnaast ben ik momenteel adviseur voor gemeenten bij het vormgeven van beleid in het sociaal domein en lid van diverse landelijke besturen en commissies op dit gebied. Als gemeenteraadslid heb ik ook gezien en ervaren hoe het spel aan de andere kant van de tafel verloopt als het gaat om de prestatieafspraken met corporaties en pogingen om dit te verbinden met sociaal domein en participatiewet. Als voorzitter heb ik aan de wieg gestaan van de oprichting van de Landelijke vereniging van wooninitiatieven die door ouders voor hun kinderen met een beperking worden opgericht en in stand gehouden.

De rode draad die door al die activiteiten loopt? Dat is kijken vanuit de positie van de gebruiker/bewoner. Hoe kunnen we omstandigheden zo maken dat de eigen regie van mensen (hoe beperkt soms ook) niet van hen wordt weggenomen.

## Visitaties

De mate waarin een organisatie en met name bestuur en toezicht, zich intern en extern openstelt voor kritische reflectie is een goede graadmeter voor de kans op succes van die organisatie op de lange termijn.

Mijn focus en expertise bij visitaties ligt bij de uitdagingen die er zijn voor corporaties bij het vervullen van hun maatschappelijke opdracht. Hoe doe je dat betekenisvol en succesvol in de lokale context van het sociaal domein? Hoe ga je om met de rol die de betreffende gemeente daarbij kiest? En hoe maak je als corporatie de verbinding naar de ontwikkelingen en lange termijn opdracht bij zorgorganisaties voor ouderen en voor mensen met een (verstandelijke of psychische) beperking?

Mijn ervaring op het gebied van bestuur en toezicht komt goed van pas bij de reflectie op de governance verhoudingen en de maatschappelijke opdracht. Door kritisch door te vragen en te reflecteren kan ik bestuurders en managers daarin verder helpen. Maar altijd in verbinding met de organisatie en de mensen waarvoor je het doet.

## Kort CV

### Opleiding

2009 Stolle Leergang Intervisie Zorgbestuurders  
2004 Doctoraal Ontwikkelingspsychologie Universiteit Utrecht  
2004 Master Public Management, TIAS Tilburg

### Carrière

2016-heden Zelfstandig toezichthouder en adviseur in sociaal domein, zorg en onderwijs  
1993-2016 Bestuurder/voorzitter van SPD Eindhoven De Kempen/ MEE Zuid Oost Brabant  
1984-1993 Beleidsmedewerker/Adjunct-directeur Landelijke vereniging voor maatschappelijke dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking (SOMMA)  
1983-1984 Ontwikkelingspsycholoog in Onderwijsbegeleidingsdienst Amsterdam (Pijp, Jordaan)

### Nevenfuncties

- Visitator Raeflex
- Lid Programmaraad Academie Vereniging voor Toezichthouders in Onderwijs/Kinderopvang
- Lid Programmacommissie ZonMW Landelijke patienten- en gehandicaptenorganisaties
- Adviseur Bestuur Landelijke vereniging van Ouderinitiatieven
- Lid bestuur Fonds Sociaal Pedagogische Zorg





## Secretaris

### drs. A. de Klerk (Annet)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- ✓ Brede ervaring als secretaris
- ✓ Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Annet de Klerk | Raeflex](#)



[Annet de Klerk | LinkedIn](#)

## Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

## Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

## Kort CV

### Opleiding

- Planologie

### Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies  
2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex  
1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en  
Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)  
1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting,  
wijkenaanpak en stadsvernieuwing)

## Bijlage 3 Bronnenlijst

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Position paper</li> </ul> <p>Gemeentelijke woonvisies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Woonvisie 2022-2025 (2021)</li> <li>Woonzorgvisie 2018-2023 (2018)</li> <li>Woonvisie 2017-2021 (2017)</li> </ul> <p>Prestatieafspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijkse prestatieafspraken 2018 t/m 2022</li> <li>Jaarlijks bod op de woonvisie 2018 t/m 2021</li> <li>Lokale convenanten/afspraken: verwerkersovereenkomst VHV (2022), samenwerkingsovereenkomst Geschillencommissie (2021), convenant Vroegsignalering (2021), Overeenkomst WelzijnWonenplus (2019 en 2020), Convenant onrechtmatige bewoning (2019), Convenant buurtbemiddeling Edam-Volendam (2019) Samenwerkingsovereenkomst VHV (2017)</li> </ul> <p>Beleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondernemingsplan 'Op weg naar de kanteling 2017-2021'</li> <li>Jaarplannen 2018 t/m 2022</li> <li>Strategisch voorraadbeleid 2022</li> <li>Beleid Duurzaamheid 2020-2025</li> <li>Huurbeleid 2020 t/m 2022</li> <li>Verkoopbeleid (2020)</li> <li>Diverse beleidsnotities betreffende: toewijzingsbeleid, doorstroombeleid, elektrisch koken, basiskwaliteit mutatiewoningen, De Woonwijzer (2021) en Manifest 2019</li> </ul> <p>Prestaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarverslagen 2018 t/m 2020</li> </ul>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verslagen van overleggen met belanghebbenden: Stichting Fonds Ouderenzorg Volendam (2022), Huurdersvereniging 2018 t/m 2021 en bestuurlijk overleg gemeente 2018 t/m 2021</li> <li>Huurdersoordelen 2018 t/m 2021</li> <li>Aedes-benchmark 2018 t/m 2021</li> <li>Jaarverslagen: Geschillencommissie (2018 t/m 2021) en Beter Wonen (2021)</li> </ul>
<b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brieven Autoriteit woningcorporaties (Aw) 2018 t/m 2021</li> <li>Brieven Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) 2018 t/m 2022</li> <li>Treasuryjaarplannen 2018 t/m 2022</li> <li>Investeringsplan 2019 (herijkt)</li> <li>Reglement Financieel beheer en beleid (2020)</li> <li>Financieringsstrategie (2019)</li> <li>Managementletter 2018 t/m 2021</li> <li>Accountantsverslag 2018 t/m 2020</li> </ul>
<b>Governance van maatschappelijk presteren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toezichtvisie, toezichtskader en toetsingskader 2017</li> <li>Reglement RvC De Vooruitgang (2018)</li> <li>Bestuursreglement (2018)</li> <li>Notulen RvC-vergaderingen 2018 t/m 2021</li> <li>Zelfevaluaties 2018 t/m 2021</li> <li>Documenten over planningsproces 2019 t/m 2021</li> <li>Managementrapportages 2018 t/m 2021</li> <li>Voorbeelden fasedocumenten: Oude Seinpaal (2021), Kamperzand (2021), Friese Vlaak (2021) en Maria Goretti (2017)</li> </ul>

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

**Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens zeven face-to-facegesprekken en een telefonisch gesprek geïnterviewd over de prestaties van De Vooruitgang.**

### **Raad van commissarissen**

De heer P. Schokker, voorzitter tot 1 juli 2022

Mevrouw M. Kes, lid tot 3 juni 2022

De heer M. Tuyp, lid

De heer M. Hassing, lid tot 1 juli 2022

Mevrouw A. Kemper, lid vanaf 1 juli 2022

De heer K. Ettema, lid vanaf 1 juli 2022

### **Directeur-bestuurder**

De heer F. de Boer

### **Managementteam**

De heer B. Eeltink, manager Vastgoed

Mevrouw C. Schilder, coördinator Wonen

De heer E. Beltman, manager Financiën

### **Externe gesprekken**

#### **Huurdersorganisatie Vereniging Huurders Volendam (VHV)**

De heer H. Hulskemper, voorzitter bestuur

De heer J. Breet, bestuurslid

#### **Gemeente Edam-Volendam**

De heer V. Tuijp, wethouder

Mevrouw J. Hage, programmamanager projecten

#### **Zorg- en welzijnsinstellingen**

Mevrouw C. de Koning, Zorgcirkel (woonzorginnovatie/ Friese Vlaak)

Mevrouw T. Bilstra, directeur bedrijfsvoering Odion

De heer J. Tol, voorzitter Koepel Sociaal Domein en Seniorenraad

#### **De Wooncompagnie**

De heer S. van Schaik, directeur-bestuurder

### **Telefonische interview**

#### **WelzijnWonenPlus**

Mevrouw I. van Maarschalkerweerd, directeur-bestuurder

## Bijlage 5 Position paper



# Position paper De Vooruitgang 2022

Door A.F.C. de Boer, directeur-bestuurder

## Over De Vooruitgang

De Vooruitgang bezit en beheert per ultimo 2021 1.222 huurwoningen in Volendam. Dit komt overeen met circa 13% van het totaal aantal woningen in Volendam.

## Visie, Missie en Strategie

In het Ondernemingsplan 2017-2021 'Op weg naar de kanteling' is de koers beschreven tot 2021. De Vooruitgang richt zich in deze periode op drie speerpunten:

1. Betaalbare en passende huisvesting voor onze doelgroep;
2. Investeren in nieuwbouw en duurzaamheid;
3. De Vooruitgang: partner in een netwerksamenleving.

Het Ondernemingsplan 2022-2026 zal rond 1 juli 2022 worden gepubliceerd.

## Visie

*'De Vooruitgang: Voor betaalbaar, op maat en prettig wonen!'*

De Vooruitgang is een organisatie die gaat voor haar volkshuisvestelijke opgaven. De Vooruitgang is gedreven, vastberaden en voor het realiseren van haar ambities werkt De Vooruitgang samen met haar belanghouders. De Vooruitgang is sober, doelmatig, energiek en blijft ook onder druk doelgericht en doeltreffend.

## Missie en Strategie

De koers en speerpunten voor de komende periode hebben geleid tot de volgende missie.

*'De Vooruitgang biedt betaalbare en passende huurwoningen aan haar doelgroep in Volendam met focus op de bestaande voorraad, maar ook op investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid, betrokkenheid van huurders en samenwerking met lokale partijen.'*

## De belangrijkste opgaven of doelstellingen

De belangrijkste opgaven of doelstellingen die De Vooruitgang signaleert zijn de volgende:

- De Vooruitgang ziet het als haar opgave de sociale doelgroep die wil huren te huisvesten. Zij constateert tevens dat de doelgroep van lage middeninkomens die wil huren tot haar doelgroep behoort, immers voor hen zijn geen alternatieven in de Volendamse woningmarkt. Bijzondere doelgroepen zoals statushouders en personen komende uit intramurale zorg die zelfstandig moeten gaan wonen behoren ook tot de doelgroep van De Vooruitgang.

- De Vooruitgang constateert een hoge acute druk op de woningmarkt, mede ingegeven door een groeiend aantal ingeschreven woningzoekenden (van 1040 in 2019 tot ca. 1350 einde 2021) veelal ook daadwerkelijk behorend tot de sociale doelgroep. Opvallend in de Volendamse context is het hoge aantal eigenaar-bewoners behorend tot de sociale doelgroep die bij De Vooruitgang staat ingeschreven als woningzoekend. Deze groep lijkt in beperkte mate door andere partijen dan De Vooruitgang in de toekomst gehuisvest te kunnen worden. De Vooruitgang ziet hierin ook haar opgave.
- Een toenemende vergrijzing met als gevolg een behoefte aan meer levensloopgeschikte woonproducten vraagt om een wijziging van de samenstelling van het vastgoed. Vooral de vraag naar 'meergezins levensloopgeschikte woningtypes' is hoog in Volendam.
- De Vooruitgang is zich bewust van een aantal onzekerheden in de Volendamse markt. Het is nog niet te voorspellen in hoeverre de als woningzoekende ingeschreven eigenaar-bewoners daadwerkelijk verhuis geneigd zijn bij een aanbod vanuit De Vooruitgang. Daarnaast is nog niet te voorspellen welke invloed de realisatie van planlocatie De Lange Weeren met een plancapaciteit van 700 tot 1100 woningen gaat hebben op de lokale woningmarkt.
- Vanuit het oogpunt van verjonging van de portefeuille blijft De Vooruitgang, als de mogelijkheid zich voordoet, actief inzetten op ontwikkellocaties.

### Voldoende woningen in de kernvoorraad

Op basis van de kwantitatieve en kwalitatieve veranderopgave is de wensportefeuille tot 2035 geschetst. De Vooruitgang gaat uit van een scenario waarbij de komende jaren de portefeuille zal toenemen met circa 298 woningen (van circa 1.222 naar circa 1.520 in 2035).

Kwantitatieve en kwalitatieve wensvoorraad:

Woningtype (productgroep)	Huidige portefeuille		Wensportefeuille 2035		
	2021 (N)	2021 (%)	Verschil t.o.v.		
			2021	2035 (N)	2035 (%)
egw groot (≥4 kamers)	330	27%	45	375	25%
egw klein (≤3 kamers)	51	4%	0	51	3%
mgw znd lift (≥3 kamers)	59	5%	0	59	4%
mgw znd lift (1,2 kamers)	255	21%	0	255	17%
mgw met lift (≥3 kamers)	391	32%	159	550	36%
mgw met lift (1,2 kamers)	101	8%	64	165	11%
Odion	35	3%	30	65	4%
<b>Totaal</b>	<b>1.222</b>	<b>100%</b>	<b>298</b>	<b>1520</b>	<b>100%</b>

### Betaalbare en passende huisvesting voor de doelgroep

Jaarlijks monitort De Vooruitgang haar toewijzingsbeleid. Daarbij wordt het woningzoekendenbestand geanalyseerd in relatie tot het woningbezit van De Vooruitgang. Dit om te voorkomen dat de wachttijden teveel oplopen en de slaagkans van de doelgroep gezien het inkomen in het geding komt. Hierbij bekijkt De Vooruitgang in hoeverre de verdeling van haar woningbezit naar huurklassen nog aansluit bij de actuele en toekomstige vraag en of eventuele aanpassing van het beleid noodzakelijk is.

Bij nieuwbouw zet De Vooruitgang in op woningen die flexibel zijn en geschikt voor meerdere doelgroepen. Daarnaast heeft De Vooruitgang specifiek doorstroombeleid ontwikkeld om de doorstroming binnen haar bezit te bevorderen.

Een strategie waarbij De Vooruitgang de groep ouderen die nu in een eengezinswoning woont een aanbod doet om desgewenst te verhuizen naar een kleinere (levensloopgeschikte) woning. Daarmee wordt ruimte gecreëerd voor jonge gezinnen om in de betaalbare voorraad grotere eengezinswoningen van De Vooruitgang in te stromen.



## Investeren in nieuwbouw en duurzaamheid

Naar de toekomst toe moeten we zuiniger omgaan met onze energievoorraden, hulpbronnen en grondstoffen. Op het gebied van wonen betekent dit de toepassing van verantwoord materiaalgebruik, de noodzaak tot aanpasbaarheid, efficiënte en slimme bouwvormen en aandacht voor energiezuinigheid (ook als onderdeel van de totale woonlasten).

Hoewel De Vooruitgang stevig op koers is (63% van het bezit heeft een Energie-Index van 1,4 of lager), ligt er voor een deel van de bestaande woningvoorraad nog een energetische opgave. Dit heeft blijvende aandacht de komende periode. Daarnaast zal De Vooruitgang de ontwikkelingen op het gebied van innovatieve en duurzame bouwmethoden blijven volgen.

Zowel De Vooruitgang als Wooncompagnie zijn betrokken bij de opstelling van de Transitievisie Warmte van de gemeente Edam-Volendam. Hierin wordt aangegeven welk alternatief voor aardgas de laagste maatschappelijke kosten met zich meebrengt per wijk in combinatie met de mate van zekerheid. Daarnaast dient de Transitievisie Warmte de zogenaamde startwijken aan te wijzen: ongeveer 20% van de woningen zijn in 2030 aardgasvrij of aardgasvrij-ready. Het rapport geeft hiervoor aan: Middengebied Edam-Volendam: individuele oplossingen met all electric (2020-2025). De Vooruitgang is beperkt aanwezig in deze geplande startwijk middels 84 relatief nieuwe appartementen, waardoor de verwachting is dat de gevolgen voor dit vastgoed naar verhouding beperkt zullen zijn. De keuze voor een duurzame warmtevoorziening in wijken die vanaf 2030 aan bod komen is relatief onzeker. Dit betekent dat De Vooruitgang vooralsnog uit kan gaan van eigen beleid voor het vastgoed waarbij uitdrukkelijk van een 'no regret' aanpak uitgegaan moet worden.

De afgelopen jaren heeft De Vooruitgang flink geïnvesteerd in de kwaliteit van haar woningvoorraad. Op 31 december 2020 was de gemiddelde EI van het woningbezit van De Vooruitgang 1,26 = label B. De Vooruitgang wil in eerste instantie voor zoveel mogelijk woningen een B-label realiseren, te beginnen bij de F en G-labels en daarna de E, D en C labels. Dit kan grotendeels worden bereikt door bijvoorbeeld isolatie van glas, vloer, gevels en daken.

## Partner in een netwerksamenleving

De Vooruitgang wil haar rol als netwerkorganisatie optimaal benutten. Dit biedt een basis om krachten te kunnen bundelen. Door in gesprek te gaan met diverse partijen kunnen procedures beter op elkaar worden afgestemd. Hiervoor kunnen samenwerkingsafspraken worden vastgelegd met onder andere Gemeente, zorgpartijen en welzijnspartijen. In 2022 wil De Vooruitgang onderzoeken wat hiervoor de mogelijkheden zijn.

## Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In 2017 en 2022 heeft De Vooruitgang (met 1.211 woningen) meerjarige prestatieafspraken gesloten met de gemeente Edam-Volendam, de Wooncompagnie (met 1.401 woningen in de gemeente Edam-Volendam) en de huurdersorganisaties de Vereniging Huurders Volendam en de Vijfhoek. Deze meerjarige prestatieafspraken werden jaarlijks vertaald naar jaarschijven. Deze prestatieafspraken en jaarschijven hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van De Vooruitgang in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met De Vooruitgang zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met het thema dienstverlening uit de eigen ambities van de corporatie. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid
4. Leefbaarheid
5. Zorgwoningen en bijzondere doelgroepen
6. Dienstverlening (bereikbaarheid en gemak)



## Beschikbaarheid

Voorzien in de behoeften van de eigen bewoners, danwel 'terugkeerders', die de gemeente hebben verlaten vanwege werk, studie of gebrek aan woningaanbod. Uitgangspunten voor uitbreiding sociale huur: Tot en met 2021 minimaal 150 (tot 230) extra huurwoningen in de kernen Edam, Volendam en Oosthuizen, zowel eengezinswoningen als appartementen (afgestemd op de doelgroepen starters, alleenstaanden, eenoudergezinnen, senioren). Zowel De Vooruitgang als de Wooncompagnie spannen zich hiervoor in. Omgerekend naar evenredigheid van het huidige bezit betekent dit een bijdrage van De Vooruitgang van 69 tot 105 nieuwbouwwoningen. Voor oudere doelgroep geschikte woonvormen: appartementen, hofjes, patiowoningen op centrale locaties nabij (zorg)voorzieningen. Beperkte verkoop: maximaal 20 woningen aan toekomstige bewoners.

### Ontwikkeling ten aanzien van beschikbaarheid

Het is steeds lastiger om in Volendam een sociale huurwoning te vinden. De druk op de huurmarkt is de afgelopen jaren toegenomen. Het aantal woningzoekenden is gestegen van 434 eind 2015, 850 in 2018 naar 1.188 in 2020. Met name steeds meer oudere huishoudens schrijven zich in bij De Vooruitgang. Er is sprake van een toename van de één- en tweepersoonshuishoudens en kwetsbare huishoudens in de sociale huursector. De positie van starters op de woningmarkt komt steeds verder onder druk te staan. Door de sterke stijging van de prijzen op de koopmarkt is het steeds lastiger om door- of in te stromen naar een koopwoning. Dit vergroot de druk op de sociale huurmarkt; door lagere doorstroming komen er minder woningen beschikbaar voor huisvesting van de doelgroep. Daarnaast storten (particuliere) beleggers zich op de aankoop van woningen ten behoeve van het exploiteren in het middenhuursegment en dit heeft een prijsopdrijvend effect. Het ontbreken van voldoende seniorenappartementen met daarbij behorende voorzieningen in de overige kernen van de gemeente alsmede het uitblijven van nieuwbouw van appartementen in de overige kernen van de gemeente heeft als gevolg dat de woningzoekenden uit deze kernen zijn aangewezen op de appartementen in Volendam. Daarnaast is de verbondenheid met de eigen woonplaats in Volendam groot.

Ontwikkeling aantal woningzoekenden	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal geregistreerde actief woningzoekenden</b>	850	1.064	1.188	1.360
<b>Urgent woningzoekenden</b>	3	2	1	1
<b>Aantal verhuurde woningen</b>	84	60	90	89

Bron: Jaarverslag 2020

Ontwikkeling bezit	2018	2019	2020	2021
<b>Eengezinswoningen</b>	368	366	362	362
<b>Appartementen voor jongeren</b>	273	300	300	300
<b>Appartementen voor senioren</b>	352	352	352	379
<b>Aanleunwoningen</b>	96	96	96	96
<b>Aangepast/Odion</b>	45	46	46	46
<b>Vrije sector seniorenappartementen</b>	28	28	28	28
<b>Stand 1 januari</b>	1.161	1.188	1.184	1.211

Bron: Jaarverslag 2020

## Prestaties uitbreiding sociale huur

Om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten bouwt De Vooruitgang woningen. Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie er 69 gebouwd en zijn circa 200 woningen in ontwikkeling.

Ontwikkeling bezit	2018	2019	2020	2021
<b>Stand 1 januari</b>	1.161	1.188	1.184	1.211
<b>Nieuwbouw</b>	30	0	27	12
<b>Aankoop</b>	0	0	0	0
<b>Verkoop aan bewoners</b>	3	4	0	0
<b>Sloop</b>	0	0	0	0

Bron: Jaarverslag 2020

### **Nieuwbouwprojecten (opgeleverde en nog te realiseren)**

#### *Appartementen en eengezinswoningen Broeckgebouw fase 1<sup>E</sup> – opgeleverd in 2018*

Dit project betreft 10 eengezinswoningen en 30 appartementen (in drie bouwlagen) ten behoeve van gebroken gezinnen, starters, senioren en statushouders, maar ook voor huurders met een lichamelijke beperking. De 10 gezinswoningen zijn in 2017 opgeleverd, de appartementen in 2018.

#### *Ontwikkeling Friese Vlaak (woon-zorgcomplex Broeckgouw) – oplevering 2020*

Aan de Friese Vlaak in de Broeckgouw realiseerden de corporaties Wooncompagnie en De Vooruitgang samen met De Zorgcirkel in 2020 een nieuw woon-zorgcomplex, bestaande uit 102 appartementen, voor ouderen. De appartementen sluiten naadloos aan op de wensen van een nieuwe generatie ouderen. Van de 102 woningen zijn 70 woningen bestemd voor huurders met een indicatie voor zorg en 32 woningen bestemd voor reguliere verhuur. Van de 102 woningen levert De Vooruitgang in gebouw C 27 woningen W+ (wonen met een plus) geschikt voor zorg op afspraak

#### *Ontwikkeling Blokwhere (Val van Urk / Kamperzand) – oplevering 2021*

Binnen het concept Fijn Wonen zijn 12 energiezuinige eengezinswoningen opgeleverd. Op deze locatie aan de Val van Urk was eerder basisschool De Blokwhere gesitueerd. De 12 eengezinswoningen zijn de 1e fase van het totale project. De 2e fase van het project betreft 18 appartementen voor senioren. Voor deze 2e fase is de aanvraag omgevingsvergunning op 4 november 2020 ingediend. De verwachting is dat in mei 2021 het plan vergund zal zijn, waarna in oktober 2021 gestart kan worden met de bouw.

#### *In ontwikkeling*

De Vooruitgang is voornemens om de volgende nieuwbouwplannen te realiseren:

- Locatie 'oude Blokwhere': 18 seniorenappartementen
- Locatie 'Kindcentrum Broeckgouw': 18 appartementen
- Locatie 'Seinpaal': 54 appartementen
- Locatie 'Maria Goretti': 9 eengezinswoningen en 73 appartementen
- Complex Klein Oostinje: 20 flexwoningen (ideefase)

In totaal zou dit een toevoeging zijn (inclusief de opgeleverde woningen in 2020) van circa 192 woningen. In de periode 2020 tot 2028 is een toevoeging gewenst van 220 tot 280 woningen. Met bovengenoemde projecten realiseert De Vooruitgang een groot deel van de ambities.



## Betaalbaarheid

Voorzetten gematigd huurbeleid. Geen inkomensafhankelijke huurverhogingen. In de huursombenadering gemiddelde huur niet meer dan inflatie plus 1 procent.

- Inzet om woonlasten te beperken/verlagen bijvoorbeeld via energielasten, servicekosten of gemeentelijke heffingen.
- De ruimte benutten om maximaal 20 procent van het jaarlijks vrijkomende aanbod toe te wijzen aan middeninkomens.

### Ontwikkeling betaalbaarheid woningvoorraad

	2018	2019	2020	2021
<b>Goedkoop</b>	15%	14%	13%	14%
<b>Betaalbaar</b>	64%	66%	68%	77%
<b>Duur tot huurtoeslaggrens</b>	19%	18%	17%	7%
<b>Duur vanaf huurtoeslaggrens</b>	2%	2%	2%	2%

Bron: Jaarverslag 2020

### Prestaties gematigd huurbeleid

De Vooruitgang maakt zich hard voor de betaalbaarheid van wonen. De huren stegen hard de afgelopen jaren en de tegemoetkoming via de huurtoeslag is niet evenredig meegestegen. Boven de aftoppingsgrenzen moeten huurders het volledige nettobedrag aan huur zelf betalen. Om gelijkheid van de huurprijzen per type woning en complex te behalen is voor alle woningen een streefhuur bepaald. De huurverhoging 2020 is afgestemd op de streefhuur. Rekening is gehouden met een maximumbedrag voor de maandelijkse verhoging. De Vooruitgang past bij de jaarlijkse huurverhoging geen inkomensafhankelijke huurverhoging meer toe.

	2018	2019	2020	2021
<b>Landelijke regels:</b>				
<b>Wettelijk (en afgesproken) gemiddelde max huursomstijgingspercentage *</b>	2,4%	2,6%	3,1%	0%
<b>De vooruitgang:</b>				
<b>Gemiddelde huurverhoging sociale huren van woningen van De Vooruitgang</b>	2,0%	1,7%	2,03%	0%
<b>Gemiddelde huurprijs</b>	€ 551	€ 561	€ 576	€ 574
<b>% t.a.v. maximaal redelijke huurprijs</b>	69%	68%	68%	66%

Bron: Jaarverslag 2020 \* in prestatieafspraken is afgesproken dat de huurverhoging 1 procent boven de inflatie mag komen.

Over **2020** bedroeg de maximale huurstijging per maand euro 13,50. Sociale huren boven de streefhuur werden verlaagd met maximaal 0,5 procent. Sociale huren onder de streefhuur zijn verhoogd met 2,4 procent tot 3,2 procent, afhankelijk van het verschil tussen de werkelijke huur en de



streefhuur. De gemiddelde huurverhoging voor de sociale huurwoningen bedroeg 2,03 procent. Voor geliberaliseerde woningen was dit 2,6 procent. (Bron: Jaarverslag 2020).

Over **2019** bedroeg de maximale huurstijging per maand euro 12,50. Sociale huren boven de streefhuur werden niet verhoogd. Sociale huren onder de streefhuur zijn met 2,0 procent verhoogd. De gemiddelde huurverhoging voor sociale huurwoningen bedroeg 1,5 procent. Voor geliberaliseerde woningen was dit 1,7 procent

Over **2018** werden de huurprijzen voor sociale huurwoningen met 1,4 procent verhoogd. Geliberaliseerde woningen werden met 1,5 procent verhoogd en voor de complexen 18, 20 en 21 gold een huurverhoging van 2,0 procent.

### Prestaties beperking woonlasten

De Vooruitgang werkt al jaren aan het verduurzamen van haar bezit. Dit heeft een gunstig effect op de woonlasten van huurders. De verduurzaming bij mutatie van eengezinswoningen is niet doorberekend in een huurverhoging. Deze woningen worden verhuurd tegen streefhuur. De eengezinswoningen die zijn verduurzaamd in bewoonde staat hebben wel een verhoging gekregen tot de maximale streefhuur.

Op individueel niveau houdt De Vooruitgang vinger aan de pols. Het blijkt (Jaarverslag 2020) dat de inning van de huren geen bijzondere problemen leveren. Bij 96 procent van de huurders vindt automatisch incasso plaats. De Vooruitgang besteedt daarnaast aandacht aan het oplossen van betalingsproblemen waarbij (te grote) achterstand dreigt. Dit blijkt effectief te werken. De medewerker huuradministratie en de woonconsulente leggen in een zo vroeg mogelijk stadium contact met de huurder die niet betaalt. In overleg wordt vaak een betalingsregeling afgesproken. Mocht dat niet voldoende zijn, dan kan de huurder worden doorverwezen naar schuldhulpverlening voor het inzetten van een budgetcoach. Uit de lage huurachterstand kan worden opgemaakt dat deze aanpak goed werkt en de inzet van een deurwaarder slechts in uitzonderlijke situaties wordt gevraagd.

Door de uitbraak van het coronavirus en de daaraan gekoppelde maatregelen waren veel mensen financieel getroffen. De Vooruitgang heeft ruimere betalingsregelingen aangeboden aan huurders, waarvan het inkomen door corona was weggefallen. Door de huurders is hier dankbaar gebruik van gemaakt.

Huurachterstanden	2018	2019	2020	2021
In % jaarhuur	0,28	0,26	0,24	0,43

Bron: Jaarverslag 2020

### Prestaties ruimte benutten voor toewijzing aan middeninkomens

Vrijkomende sociale huurwoningen worden voor het overgrote deel toegewezen aan huishoudens met een laag inkomen. Minimaal 90 procent van de DAEB-verhuureenheden wordt verhuurd op basis van het huishoudensinkomen of aan zorgbehoevenden, studenten of statushouders. Tot en met 2020 geldt dat voor minimaal 80 procent van de verhuureenheden moet worden verhuurd op basis van de lage inkomensgrens. De Vooruitgang benut haar vrije toewijzingsruimte door een deel van haar woningen toe te wijzen aan (hogere) middeninkomens. Dit varieert jaarlijks tussen de 5,2 procent en 9,8 procent.

Toewijzing naar inkomensklasse	2018	2019	2020	2021
Tot € 39.055 (prijspeil 2020)	90,2%	94,8%	91%	92%
€ 39.055 - € 43.574 (prijspeil 2020)	6,1%	1,7%	5,6%	3,4%
Vanaf € 43.574 (prijspeil 2020)	3,7%	3,5%	3,4%	4,6%

Bron: Jaarverslag 2020



## Duurzaamheid

- Gemiddeld energielabel B in 2020.
- Samenwerken aan routekaart voor 2050.

### Beschrijving woningvoorraad

In 2017 is door De Vooruitgang, in samenwerking met een bouwtechnisch bureau de technische conditie van de woningvoorraad in kaart gebracht. Vanaf 2018 wordt jaarlijks van 1/3e deel van het bezit de conditie gemeten. De woningvoorraad is met een geaggregeerde score van 3 in technisch redelijke conditie. De Vooruitgang heeft geen complexen met een slechte of zeer slechte score. De resultaten van de conditiescore vormen input voor de meerjarenonderhouds- begroting waarbij De Vooruitgang ernaar streeft de complexen naar niveau 2 te brengen. Dit mede gezien de nieuw te bouwen woningen de komende jaren. DE conditiemeting is in 2020 als volgt: 14 procent uitstekend, 21 procent goed en 65 procent redelijk (Bron: Jaarverslag 2020).

Bouwjaren woningvoorraad	2020
Jaren '50 en '60	12%
Jaren '70	23%
Jaren '80	18%
Jaren '90	18%
Vanaf 2000	29%

Bron: Jaarverslag 2020

### Prestaties voor duurzaamheid

De Vooruitgang is sinds 2008 bezig met duurzaamheidsbeleid. In 2008 is het hele bezit opgenomen op energieprestatie en zijn adviezen gegeven. Vanaf 2008 voert de corporatie deze uit. Aan het begin van de visitatieperiode was de gemiddelde energie-index 1,33. In 2020 was deze verbeterd naar 1,26, waarmee de corporatie het gemiddelde van energielabel B heeft behaald, conform de lokale en landelijke afspraken. Er is anno 2020 nog een klein aantal woningen in bezit met een energielabel F of G.

De Vooruitgang wil in eerste instantie voor zoveel mogelijk eengezinswoningen een A-label realiseren, te beginnen bij mutatiwoningen. Dit kan grotendeels worden bereikt door bijvoorbeeld isolatie van glas, vloer, gevels en daken. Dit zijn zogenaamd no-regret keuze investeringen die in ieder geval nodig zijn om uiteindelijk een energie neutrale woning te krijgen: vervanging cv-installaties in HR-combiketels; plaatsen van zonnepanelen en; isolatie van glas, vloer, gevels en daken.



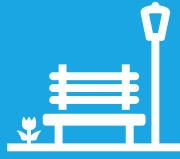
Duurzaamheid	2018	2019	2020	2021	NL(2020)
Energie-index	1,33 (A)	1,29 (A)	1,26 (A)	1,26 (A)*	1,51 (B)
Aandeel woningvoorraad met groen energielabel (A, B of C)	90%	90%	91%	91%	75%
Aandeel met een F of G-label	1,7%	1,5%	1,4%	0,4%	
CO2-uitstoot gasverbruik	-	20,9 (B)	20,4 (B)	18,9 (B)	18,6 (B)
Isolatieprestatie	-	-	-	34,4 (A)	47,6 (B)
Primair fossiel energieverbruik		1,741 (A)			205,4 (B,2019)

Bron: Jaarverslag 2020 / Aedes-benchmark/ Aedes

\*: op basis van 1.198 woningen. 25 woningen hebben EP2 EMG van 85,77.

### Samenwerking aan routekaart 2050

In het klimaatakkoord is de uitfasering van aardgas in bestaande woningen als doel opgenomen. Als eerste stap heeft de gemeente een transitievisie warmte opgesteld (september 2020). De Vooruitgang was daarbij aangeschoven als gesprekspartner, zodat ze daar met investeringen in alternatieven voor aardgas rekening kan houden. De nieuwbouw van De Vooruitgang is aardgasvrij (indien vergund na 1 februari 2018). De Friese Vlaak voldoet aan de duurzaamheidseisen die verplicht zijn gesteld per 1 januari 2021. De Vooruitgang blijft onderzoek doen naar de mogelijkheden voor de toepassing van alternatieve bouwwijzen, circulariteit, efficiënte en slimme bouwvormen en gebruik van bouwmaterialen met het oog op duurzaam bouwen.



## Leefbaarheid

- Corporaties (en huurdersorganisaties) ondersteunen gemeente bij gebiedsgericht in kaart brengen van de staat van woonklimaat en leefbaarheid. Voor wijken met problemen willen partijen samenwerken aan de aanpak.
- Bestrijding onrechtmatig bewoning.
- Bespreken werkzaamheden in de openbare ruimte in het kader van Actieprogramma Integrale veiligheid.
- Mogelijkheden buurtbemiddeling onderzoeken.

### **Prestaties gebiedsgerichte samenwerking aan leefbaarheid**

Het jaarlijkse onderzoek van weekblad Elsevier en Bureau Louter naar 'Beste gemeenten' geeft de kwaliteit en aantrekkelijkheid van woonomgevingen. De gemeenten en regio's van Nederland zijn op 97 punten vergeleken. Denk hierbij aan de nabijheid en verscheidenheid aan scholen, winkels en horeca, natuur, mooie gebouwen en ook aan sociale aspecten als betrokken buurtbewoners en overlast. Gemeente Edam-Volendam eindigde in 2020 van de in totaal 355 gemeenten op de 15<sup>e</sup> plaats (2019: 12). De leefbaarheid is dus in algemene zin goed in de gemeente.

### **Prestaties gebiedsgerichte samenwerking aan leefbaarheid**

Om de sociale leefbaarheid zo goed mogelijk te waarborgen, werkt De Vooruitgang samen met de V(ereniging) H(uurders) V(olendam), Gemeente, politie, zorgaanbieders, seniorenraad en andere belanghouders. Ook stimuleert De Vooruitgang het gebruik van gemeenschappelijke ruimten in seniorencomplexen. In deze complexen worden door een bewonerscommissie diverse activiteiten ontplooid om ontmoeting mogelijk te maken en daarmee het welzijn van de bewoners te vergroten. Door de bewoners wordt hier dankbaar gebruik van gemaakt (helaas in 2020 waren de mogelijkheden beperkter wegens de coronamaatregelen).

### **Prestaties bestrijding onrechtmatige bewoning**

Sinds 2019 is er een samenwerkingsconvenant met de Gemeente en Wooncompagnie om woonfraude te bestrijden. Het convenant "onrechtmatige bewoning en fraude" is per maart 2020 stilzwijgend verlengd voor de periode van één jaar. De inzet van BOA's bij de opsporing van woonfraude werkt succesvol. Het afgelopen jaar zijn diverse vermoedens van woonfraude onderzocht. In één zaak heeft dit geleid tot het opzeggen van de huur door betreffende huurder. Eind 2020 is nog 1 melding van fraude in onderzoek.

### **Prestaties bijdrage Actieprogramma Integrale veiligheid**

Wat betreft het laatste thema, de veiligheid is het belangrijk om oog en oor te hebben voor misstanden en dreigende escalatie in een complex of buurt en tussen huurders onderling. De medewerkers van De Vooruitgang en met name de woonconsulente en opzichter vervullen deze taak. Een eerste melding komt bij hen binnen. De Vooruitgang heeft een groot netwerk in de maatschappij en kan in zo'n situatie snel contact opnemen met professionals om in actie te komen. In 2020 is veiligheid meerdere malen punt van aandacht geweest voor De Vooruitgang. Voorlichting is verstrekt over het (niet) binnenlaten van onbekende personen. Hiertoe zijn in de complexen flyers opgehangen om bewoners hierop te attenderen.



### **Prestaties onderzoeken mogelijkheden buurtbemiddeling**

Vanaf 2020 vervult 'Beter Buren' een eerstelijns functie bij burenoverlast. Gelijk bij de eerste melding van overlast wordt de melder doorverwezen naar 'Beter Buren'. Het jaar 2020 heeft voor 'Beter Buren' in het teken gestaan van de enorme taak om de groei van het aantal aanmeldingen met 12 procent over haar hele werkgebied (groter dan dat van de gemeente Edam-Volendam) op te vangen. Oorzaken voor deze toename waren onder meer corona, groei bekendheid buurtbemiddeling en de toename van het aantal huishoudens.



## Zorgwoningen in bijzondere doelgroepen

- Aantal zorg- en aanleunwoningen blijft minimaal gelijk. Monitoren aantal seniorenwoningen en kijken of er voldoende seniorenwoningen beschikbaar zijn.
- Samenwerking zoeken met zorg- en welzijnsinstellingen voor vormen van beschermd wonen.
- Huisvesting van vergunninghouders conform taakstelling en spreiding over kernen en zorgen voor goede integratie in de samenleving.
- Huisvesting woonurgenten.

### Ontwikkeling zorg- en aanleunwoningen

Met betrekking tot het wonen met zorg is door de gemeente in 2018 de Woonzorgvisie 2018-2023 vastgesteld. Hieraan is een grote bijdrage geleverd door beide corporaties als ook de beide huurdersverenigingen. In de visie is de zorg uitgesproken over het tekort aan sociale huurwoningen. Eén van de oorzaken hiervan is de vergrijzing. Mede door de vergrijzing is het aantal woningzoekenden naar een aanleunwoning flink toegenomen en naar verwachting wordt dat de komende jaren niet anders.

Anno 2020 is 44 procent van de woningvoorraad van De Vooruitgang zorggerelateerd.

Ontwikkeling bezit	2018	2019	2020	2021
<b>Appartementen voor senioren</b>	352	352	352	379
<b>Aanleunwoningen</b>	96	96	96	96
<b>Aangepast/Odion</b>	45	46	46	46
<b>Vrije sector seniorenappartementen</b>	28	28	28	28
<b>Totaal zorggerelateerde woningen</b>	<b>521</b>	<b>521</b>	<b>521</b>	<b>538</b>
<b>Totaal bezit (stand 1 januari)</b>	<b>1.161</b>	<b>1.188</b>	<b>1.184</b>	<b>1.211</b>

Bron: Jaarverslag 2020

### Samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties

Om een bijdrage te leveren aan de toenemende vraag naar (zorg)woningen voor ouderen is in 2020 het woonzorgcomplex Friese Vlaak in de Broeckgouw opgeleverd (zie thema 'Beschikbaarheid voor meer informatie'). De opzet van het plan is volgens het financieringsprincipe "scheiden wonen en zorg", waarbij de corporaties de woonruimte verhuren aan de individuele huurder en de zorginstelling zorg op maat levert volgens de financieringskaders vanuit de zorgbudgetten. Met de oplevering van dit complex zou een flinke uitbreiding van het aantal zorgwoningen worden gerealiseerd. Echter door het sluiten van de locatie Meermin in Edam is het aantal zorgwoningen niet uitgebreid. Een groot deel van de bewoners van zorgwoningen vanuit locatie Meermin zijn verhuisd naar de Friese Vlaak. Van uitbreiding is dus geen sprake.

Door De Vooruitgang wordt goed gekeken naar de mogelijkheden voor het huisvesten van senioren. Om doorstroming te bevorderen vanuit eengezinswoningen hanteert De Vooruitgang het doorstroombeleid. Dit beleid is gericht op senioren van 75 jaar en ouder die in een eengezinswoning van De Vooruitgang wonen. Zij worden gestimuleerd om "door te stromen" naar een voor hen



passende aanleunwoning aan de St. Gerardusstraat, St. Nicolaashof of Roerstraat. Deze huurders worden benaderd door De Vooruitgang om hen te helpen bij het inschrijven als woningzoekende en het verkrijgen van de doorstroomurgentie. In 2020 zijn 37 bewoners (2019: 31) benaderd en hiervan hebben twee huurders (2019: 1) gebruik gemaakt van het aanbod van De Vooruitgang. Deze huurders zijn inmiddels daadwerkelijk verhuist naar een aanleunwoning.

De Vooruitgang ziet de toegankelijkheid van woningen en voorzieningen in woningen voor huurders met een handicap als haar taak. Eenvoudige voorzieningen, zoals beugels in toilet/badkamer of een verhoogde toiletpot, worden op verzoek van een huurder door De Vooruitgang geplaatst. Hiervoor wordt een bijdrage in de kosten gevraagd aan de huurder. Ten behoeve van deze aanpassingen heeft De Vooruitgang in het verslagjaar 2020 een bedrag uitgegeven euro 337,- (2019: euro 1.172,-).

De Vooruitgang werkt samen met Welzijn WonenPlus. Welzijn WonenPlus zorgt ervoor dat kwetsbare thuiswonende mensen passende hulp krijgen als zij dat nodig hebben. Die ondersteuning komt niet vanuit Welzijn WonenPlus, maar uit de directe woonomgeving van mensen die naar elkaar om kijken en er voor elkaar willen zijn. Welzijn WonenPlus is een non-profit instelling met professionele vrijwilligers. Deze vrijwilligers ondersteunen bewoners bij het zelfstandig wonen door het geven van informatie, advies en praktische ondersteuning en door het organiseren van gewenste zorg- en dienstverlening. Het basispakket bij lidmaatschap biedt onder andere de volgende woongerelateerde diensten: lichte tuinwerkzaamheden; klusjes in en om het huis; boodschappenservice; hulp bij de administratie en sociale activiteiten. De Vooruitgang onderhoudt nauwe contacten met het servicepunt van Welzijn WonenPlus en kan op die manier haar bewoners snel en goed in contact brengen met de consultants van WonenPlus. Om hen tegemoet te komen heeft De Vooruitgang in overleg met de VHV besloten om onderdak te bieden aan het servicepunt van Welzijn WonenPlus. Welzijn WonenPlus houdt 's ochtends spreekuur vanuit de recreatieruimte aan de Kielstraat.

### **Prestaties voor het huisvesten van vergunninghouders**

Tot op heden is deze taak voor het overgrote deel uitgevoerd door Wooncompagnie en De Vooruitgang samen. Beide partijen zullen zich inzetten dit ook de komende jaren te realiseren. De taakstelling voor de gemeente Edam-Volendam over 2020 bedroeg, net als in 2019, 26 personen. In 2020 bedroeg de totale opgave te plaatsen statushouders 27 personen. Het voldoen aan de wettelijke taakstelling blijft een punt van aandacht. Wegens de toenemende druk op de sociale woningmarkt, roept het huisvesten van statushouders niet alleen vragen op, maar vooral ook onbegrip in de gemeenschap. De Vooruitgang doet haar uiterste best om op transparante manier de benodigde informatie te verschaffen, zodat burgers zich beter bewust worden van de problematiek en de gang van zaken. Door de uitbraak van het coronavirus is de huisvesting van statushouders in 2020 stil komen te liggen. Pas in het derde kwartaal is de huisvesting weer opgestart. Hierdoor is helaas de in 2019 ingelopen achterstand in 2020 weer opgelopen tot 10 per 31 december.

In Edam-Volendam bestaat de woningvoorraad voor slechts circa 15 procent uit sociale huurwoningen, terwijl de taakstelling naar rato van het aantal inwoners verdeeld wordt over gemeenten. Dit maakt het extra lastig om woonruimte beschikbaar te krijgen. Van het beperkte aantal huurwoningen bestaat het grootste deel uit appartementen die niet geschikt zijn voor de grote gezinnen, waaruit statushouders vaak bestaan. Daarnaast stijgt bij De Vooruitgang het aantal regulier woningzoekenden in rap tempo. Hierdoor ontstaat veel druk op de huurmarkt. De Vooruitgang wil in de komende jaren graag nieuwe woningen realiseren. Een deel van deze woningen kan worden ingezet om te voldoen aan de opgave te huisvesten statushouders.



Huisvesting vergunninghouders	2018	2019	2020	2021
Stand per 1 januari	-17	-12	-1	-10
Taakstelling	50	26	26	51
Aantal gehuisveste personen	55	37	17	20
Aantal woningen ingezet voor huisvesting	?2	5	2	8
Stand per 31 december	-12	-1	-10	-41

Bron: Jaarverslag 2020

### Prestaties voor het huisvesten van woonurgenten

De Vooruitgang biedt 50 procent van de vrijkomende woningen aan met voorrang voor woningzoekenden met een urgentie-indicatie.

Huisvesting woonurgenten	2018	2019	2020	2021
Aantal ingeschreven urgenten per 1/1	3	3	2	1
Aantal verleende urgenties (minus ingetrokken)	7	9	9	8
Totaal aantal urgenten in betreffend jaar	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
Aantal beschikbaar gestelde woningen voor urgenten	27	30	31	43
Aantal toegewezen woningen	6	7	10	8

Bron: Jaarverslag 2020



## Dienstverlening (bereikbaarheid en gemak)

Ten aanzien van dienstverlening heeft de corporatie eigen doelen geformuleerd:

- Verbetering van bereikbaarheid via de website en telefonisch en verbetering verwachtingsmanagement naar de klant.
- Optimaliseren en digitalisering reparatieverzoeken- en mutatieproces.
- Ontwikkelen online huurdersportal.

### Prestaties verbetering bereikbaarheid via website en telefonisch

Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren is de telefooncentrale geüpdatet en is het keuzemenu duidelijker gemaakt. Daarnaast hebben alle afdelingen een eigen e-mailadres dat kan worden gebruikt voor vragen of opmerkingen van huurders of woningzoekenden. De front-office is uitgebreid met een fulltime medewerkster.

Tijdens de coronacrisis was de balie gesloten. De Vooruitgang was voor de coronacrisis reeds gestart met het ontvangen van bezoek op afspraak en de balie niet meer open te stellen voor inloop. Ook na de coronacrisis blijft dit het geval. Woningzoekenden en huurders kunnen een afspraak maken, zodat zij als zij op bezoek komen bij De Vooruitgang altijd de juiste medewerker tegenover zich hebben.

De Vooruitgang is sinds enkele maanden een traject ingegaan om de organisatie te optimaliseren, het Next Level Traject. Eén van de onderdelen van dit traject is de verbetering van de bereikbaarheid van De Vooruitgang.

Eveneens is een audit uitgevoerd om het proces rondom woningtoewijzing te verbeteren. Daarnaast werkt De Vooruitgang samen met WormerWonen en woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting (WOV) aan het verkleinen van de kwetsbaarheid, continuïteitsborging, kostenbeheersing en het vergroten van impact. Dit vertaalt zich onder meer naar samenwerking op het gebied van ICT, automatisering, digitalisering.

### Prestaties voor optimaliseren reparatieverzoeken – en mutatieproces

De waardering van huurders voor reparatieverzoeken is over het algemeen goed te noemen. De oordelen van nieuwe huurders is eveneens ruim voldoende tot goed. De waardering van vertrekkende huurders fluctueert van tussen hoge en lage scores.

Huurdersoordeel	2018	2019	2020	2021	NL 21
<b>Totaal Huurders</b>	B	B	A	B	B
<b>Nieuwe huurders</b>	7,7 (B)	8,4 (A)	7,8 (B)	7,4 (C)	7,7 (B)
<b>Reparatieverzoeken</b>	8,0 (A)	7,7 (B)	8,1 (A)	8,0 (A)	7,7 (B)
<b>Vertrekkende huurders</b>	6,7 (C)	7,8 (B)	8,3 (A)	7,9 (B)	7,5 (B)

Bron: Aedes-benchmark

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.



### **Prestaties voor online huurdersportal/ klantenpanel**

In samenwerking met een onderzoeksbureau beheert De Vooruitgang een online klantenpanel. Huurders en woningzoekenden kunnen zich aanmelden voor deelname aan het panel. Deelnemers van het online klantenpanel ontvangen maximaal 4 x per jaar via e-mail een uitnodiging om deel te nemen aan een panelonderzoek. Dit onderzoek bestaat uit een korte (online) vragenlijst. Elk panelonderzoek betreft een thema.

Eind december 2019 is aan alle huurders en woningzoekenden een mail gezonden met informatie over het klantenpanel en een oproep om zich aan te melden als lid. Na deze actie telt het klantenpanel 160 leden. In 2020 zijn twee onderzoeken gehouden. Thema's waren "inventarisatie onderwerpen voor een panelonderzoek" en "het coronavirus". De eerste was in januari en toen is gevraagd naar onderwerpen waarover de panelleden een vragenlijst willen ontvangen. In april is afgeweken van de planning. Door de uitbraak van het coronavirus werd een andere aanpak verwacht op veel gebieden. Om die reden is besloten om dat als onderwerp voor het panelonderzoek in april te gebruiken. In 2021 is aan het klantenpanel gevraagd over welke onderwerpen en op welke manier (social media, per e-mail, schriftelijk of andere kanalen zoals tv) zij willen worden geïnformeerd.

## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0.

Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

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

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

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

### Pluspunten

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

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.