



Maatschappelijke visitatie Van 2021-2024

Bennekom, 23 juni 2025

Datum volgende visitatie 12 augustus 2029

Een rapport van **raeflex**
&



Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 24 juni 2025

Visitatiecommissie

De heer Dick van Ginkel | Voorzitter

De heer Martijn de Jong-Tennekes | algemeen commissielid

Mevrouw Barbara ten Klooster | secretaris

In opdracht van Woningstichting Anna Paulowna heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Woningstichting Anna Paulowna beheert circa 1.400 verhuureenheden, waarvan 1.349 zelfstandige woningen. De corporatie is werkzaam in de gemeente Hollands Kroon. Woningstichting Anna Paulowna heeft woningen in Anna Paulowna, Breezand en van Ewijcksluis.

Deze visitatie is conform Methodiek 7, zoals opgesteld door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Hierin staan vier visitatievelden centraal 'Maatschappelijke Waarde', 'Maatschappelijke Verankering', 'Besturing' en 'Maatschappelijke capaciteit'. Aan de hand van deze methodiek heeft een onafhankelijke commissie de maatschappelijke activiteiten van Woningstichting Anna Paulowna onderzocht. Daarvoor heeft de commissie documenten bestudeerd en (groeps-)gesprekken gevoerd met tal van belanghebbenden binnen en buiten de corporatie rond de thema's beschikbaarheid (bouwen), betaalbaar wonen, verduurzaming en stapje extra voor huurders (o.a. leefbaarheid). Op basis daarvan heeft de commissie dit rapport opgesteld.

Het rapport bevat verschillende onderdelen: zoals een position paper van het bestuur van Woningstichting Anna Paulowna, de recensie van de commissie met de belangrijkste uitkomsten en leerpunten voor de toekomst, en het samenvattende oordeel van de commissie. De hoofdstukken daarna bevatten de bevindingen per visitatieveld. Tot slot bevat het rapport een bestuurlijke reactie van Woningstichting Anna Paulowna en een maatschappelijke reactie van de huurdersorganisatie.

De visitatie is uitgevoerd door Raeflex: een van de geaccrediteerde visitatiebureaus. Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij werken met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld of het bedrijfsleven. Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te willen zijn. Vanaf 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Namens Raeflex wil ik iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof

Directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	7
3	Maatschappelijke waarde	10
4	Maatschappelijke verankering	20
5	Besturing	23
6	Maatschappelijke capaciteit	26
7	Bestuurlijke reactie	28
8	Maatschappelijke reactie	30
Bijlage 1	Verantwoording visitatie	32
Bijlage 2	Factsheet	33
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	34
Bijlage 4	Lijst met geïnterviewde personen	35

1 Position paper



Over Woningstichting Anna Paulowna

Woningstichting Anna Paulowna is opgericht op 6 juni 1919 en is in de gemeente Hollands Kroon werkzaam in de dorpen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis.

Het bezit in Petten (gemeente Schagen) is in 2023 om strategische redenen verkocht aan Wooncompagnie.

Woningstichting Anna Paulowna is met zo'n 1.340 woningen een compacte plattelandscorporatie. Het bezit bestaat voor ruim 70% uit eengezinswoningen. De corporatie heeft 2 woon-zorgcomplexen en 50 garages. We hebben alleen Daeb-bezit (met uitzondering van de garages). De gemiddelde kale huurprijs bedraagt € 523,- per woning, zijnde 61,5% van de maximaal toegestane huur. Er zijn 13,6 FTE's werkzaam bij de corporatie, waaronder 3 man van onze eigen technische servicedienst.

Vanaf 2017 is de Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna opgericht, waarmee veel en goed wordt samengewerkt. In de afgelopen 4 jaar zagen we de omstandigheden waarin wij opereren in hoog tempo veranderen. Dit vroeg zowel van onze huurders, als van onze organisatie veel flexibiliteit. Grote veranderingen voor ons waren onder andere:

- Het anticipatiescenario (krimpscenario) heeft plaatsgemaakt voor een scenario van enige groei, en daarmee zijn onze ambities aangepast.
- Er hebben zich diverse crisissen aangediend, zoals stikstofcrisis, klimaatcrisis, vluchtelingen crisis, woningcrisis en energiecrisis.
- We hebben een coronaepidemie beleefd.
- De tekorten op de arbeidsmarkt zijn flink toegenomen.
- De bouwkosten stegen naar buitengewone hoogte.
- Er is sprake van een groot woningtekort.
- De nationale prestatieafspraken vragen een hoger investeringsvolume.

Missie, visie en doelen

De missie van Woningstichting Anna Paulowna is als volgt geformuleerd: "In de kern duurzaam, betrokken, betrouwbaar en betaalbaar".

De kernwaarden die we hanteren bij het uitvoering geven aan onze missie zijn:

- ❖ **Klantgericht:** We zijn vriendelijk in het contact, behulpzaam en lopen twee meter meer om ervoor te zorgen dat onze huurder ook echt tevreden is. De huurder staat centraal in onze werkprocessen. We bieden hoge service en kwaliteit tegen zo laag mogelijke kosten.
- ❖ **Toegankelijk:** We zijn en blijven kleinschalig, overzichtelijk, open en eerlijk. We zijn toegankelijk voor onze huurders en onze partners. We staan dichtbij de huurder. Huurders kunnen Woningstichting Anna Paulowna altijd bellen, op kantoor komen of mailen. We nemen de tijd en zijn duidelijk in wat we wel en niet voor hen kunnen betekenen. Partners weten dat ze op ons kunnen rekenen en dat we hen bij onze plannen betrekken.

- ❖ **Sociaal betrokken:** We zijn betrokken bij Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis. We kennen onze huurders. Dat maakt dat we ons goed kunnen inleven in hun situatie en actief met hen kunnen meedenken. We zetten ons vermogen en onze energie optimaal in voor onze wijken en complexen.
- ❖ **Betrouwbaar:** We komen onze afspraken na, zijn transparant en aanspreekbaar op behaald resultaat. We maken duurzame keuzes en werken efficiënt. Onze stakeholders kunnen erop rekenen dat onze bedrijfsvoering financieel gezond is.

In 2024 is een addendum op het Koersplan 2019-2023 gemaakt, waarin enkele bij de doelstellingen behorende ambities zijn aangevuld t/m 2024. Hiermee is de werkingsduur van het Koersplan verlengd t/m het jaar 2024.

In ons Koersplan hebben we de hoofdlijnen van onze doelen als volgt geformuleerd:

- a) Betaalbare woonlasten
- b) Duurzame woningen
- c) Bouwen naar behoefte
- d) Stapje extra voor onze huurders (waaronder huurders met een zorg- en/of begeleidingsbehoefte)

a) Betaalbare woonlasten

Volgens de meest recente Aedes Benchmark (2023) staat Woningstichting Anna Paulowna op de 10e plek in de rij van de goedkoopste woningcorporaties van Nederland. Dit geeft aan dat we er goed in zijn geslaagd om onze huurprijzen laag te houden. Per 1 juli 2022 zijn we zelfs zover gegaan, dat we, misschien wel als enige verhuurder in Nederland, de huurverhoging voor alle huurders op 0% hebben gesteld. Dit omdat we vonden dat onze huurders door de prijsexplosies in de coronaperiode al genoeg belast waren.

We voeren voor schaarse comfortabele seniorenwoningen en bij zeer energiezuinige nieuwbouw een tweehuren beleid. We hanteren de hoge aftoppingsgrens bij verhuur, maar verlagen de huurprijs naar de eerste aftoppingsgrens zodat de woning altijd beschikbaar is voor nieuwe bewoner(s) met recht op huurtoeslag. We zijn er in geslaagd zowel de huurlasten te beperken als, door onze verduurzamingsaanpak, de energielasten van onze huurders terug te brengen.

b) Duurzame woningen

Tot en met 2024 hebben we ruim 600 van onze woningen verduurzaamd. Dit betekent een investering van circa € 16 miljoen. We voeren onze verduurzamingsaanpak uit volgens ons model Aangenaam Besparen, waarbij we de volledige schil van de woning isoleren, het binnenklimaat aanpakken, de groepenkast vervangen, het buitenschilwerk meenemen, CV's vervangen (vanaf 2023 in combinatie met de plaatsing van een hybride warmtepomp) en nog vele andere nevenwerkzaamheden uitvoeren. Het merendeel van onze huurders kiest ervoor om bij deze verduurzamingsingreep PV-panelen te laten plaatsen. Daar waar nog geen PV-panelen zijn aangebracht, of voorziening voor elektrisch koken, doen wij dit alsnog bij woningmutatie.

c) Bouwen naar behoefte

Volgens ons Koersplan bouwen we in de periode 2019-2024 in totaal 75 woningen. Dat is bijna gelukt. Er zijn 60 woningen gebouwd en er zijn per 31-12-2024 in totaal 24 woningen in aanbouw. Na 18 jaar is het ons in september 2024 gelukt om een onherroepelijk bestemmingsplan te verkrijgen voor de locatie Polderpark. Hier gaan we 31 sociale huurwoningen realiseren en 10 vrij sector kavels verkopen.

d) Stapje extra voor onze huurders

In de laatste Aedes Benchmark (2023) eindigden we met een 8,3 een 8,4 en een 8,7 opgeteld op de 4e plek in de rij van de (± 270) woningcorporaties met de hoogste score op het gebied van klanttevredenheid. Hieruit spreekt voor ons dat we ons doel op dit onderdeel behaald hebben.

De vier visitatievelden:

1. Maatschappelijke waarde
2. Maatschappelijke verankering
3. Besturing
4. Maatschappelijke capaciteit

1. Maatschappelijke waarde – wat doet de corporatie

Wij steken er veel energie in om onze buurten leefbaar te houden. Nieuwe huurders in de doelgroepen jongeren en statushouders worden extra bezocht en kunnen aanvullende hulp en begeleiding krijgen als dat nodig is. Een onderhoudsreparatie wordt na een melding nog dezelfde dag door onze eigen technische servicedienst uitgevoerd. Het huurdersonderhoud van kleine herstellingen doen wij voor een deel gratis voor onze huurders. We verduurzamen ons gehele bezit volgens onze aanpak van “Aangenaam besparen”. Een goed geïsoleerde woning in combinatie met een gemiddeld lage huurprijs zorgt dat huurders bij Woningstichting Anna Paulowna relatief bescheiden woonlasten hebben.

We voegden in een verhoogd tempo meer nieuwe woningen toe aan ons bezit en hebben een ambitieus nieuwbouwprogramma. Nieuwe verhuringen doen we in principe niet of nauwelijks boven de 2e aftoppingsgrens van € 697,07 (prijspeil 2024). We verlagen de aanvangshuur naar maximaal de 1e aftoppingsgrens van € 650,43 als een nieuwe huurder daardoor het recht op huurtoeslag behoudt (tweehurenbeleid). We betrekken de huurders bij alle grote onderhoudsprojecten. We bieden de woningzoekenden ook nieuwe woonconcepten als woningdelen en hospitaverhuur. We werken nauw samen met onze huurdersorganisatie SHWAP, de gemeente, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties etc., omdat we er van houden om samen te werken en omdat dit ons als compacte organisatie veel voordelen biedt.

2. Maatschappelijke verankering – hoe verbonden is de corporatie

We zijn actief in de samenwerking met de gemeente (prestatieafspraken) over de huisvesting van de diverse bijzondere doelgroepen. Met onze huurdersorganisatie SHWAP is er regelmatig ambtelijk en bestuurlijk overleg. De Raad van Commissarissen is aanwezig op de jaarvergadering van de SHWAP en overlegt enkele malen per jaar met het bestuur van SHWAP. Bij aanbestedingsprocessen van nieuwbouw maakt een delegatie van de SHWAP onderdeel uit van de selectiecommissie.

We ontwikkelen (en investeren in) een toekomstbestendige buurtkamer in Breezand, incorporeren meerdere maatschappelijke organisaties en trekken hierin op met Wonen Plus Welzijn. We nemen actief deel in gemeentelijke- en regionale overleggen over veiligheid, vergrijzing, bouwversnelling, etc.

3. Besturing – hoe doet de corporatie het

In de afgelopen periode hebben we een actualiseringsslag gemaakt van ons koersplan en van ons strategisch voorraadbeleid en van diverse andere strategische beleidsstukken. In de Aedes Benchmark van 2023, waarin alle woningcorporaties langs eenzelfde meetlat worden gelegd, staat Woningstichting Anna Paulowna op de 4e plek op gebied van de hoogste klanttevredenheid en op de 10e plek op gebied van de gemiddeld laagste huurprijs in Nederland. Daar zijn we trots op. Na de coronaperiode hebben we met de O.R. en met het voltallige personeel besproken op welke manier we in onze bedrijfsvoering en interne samenwerking een nieuwe start konden maken. Dit heeft o.a. geresulteerd in personeelsuitbreiding in ondersteunende functies en bij de inzet op leefbaarheid. Bij het tweejaarlijks verplichte onderzoek naar werkdruk/werknemerstevredenheid geeft het onderzoeksbureau ons in één woord een duidelijke feedback: “aplaus”. De verduurzaming van ons woningbezit is per eind 2024 grotendeels afgerond. De meeste verduurzaamde woningen hebben een A-label en in mindere mate een B-label. In 2025/2026 gaan we de laatste 150 woningen verduurzamen, waarbij we ook de complete voor- en achtergevel gaan vervangen. Door de jaren heen hebben we voor deze verduurzamingswerkzaamheden bij onze

huurders altijd een tevredenheidsscore van minimaal een 8 behaald. We voegen de afgelopen jaren in een verhoogd tempo nieuwe woningen aan ons bezit toe en hebben dit verhoogde uitbreidingstempo ook in onze meerjarenbegroting opgenomen.

4, Maatschappelijke capaciteit – Is de corporatie toegerust voor de opgaven.

We zijn met onze gegroeide personele formatie met name meer toegerust op de groeiende noodzaak om onze kwetsbare huurders te helpen. We hebben een scherp zicht op onze financiën en op onze beleidsuitgangspunten en rapporteren 4maandelijks over de voortgang hiervan. We bewaken de samenhang van onze strategieën en actualiseren deze samenhang waar nodig. Onze huren zijn laag, onze bedrijfslasten zijn laag en de tevredenheid van huurders en stakeholders is hoog. We investeren al enige jaren meer geld in nieuwbouw en verduurzaming dan dat er jaarlijks aan kasstromen binnenkomt. Hier kunnen we op basis van onze huidige prognoses mee door gaan, omdat de verduurzaming van ons gehele bezit bijna is afgerond.

Met ingang van 2021 werken wij samen met Woningbouwvereniging Beter Wonen in één gezamenlijke afdeling financiën. Met een team-financiën van drie personen zijn beide corporaties minder kwetsbaar. Al eerder kozen we met de vier andere kleine corporaties waar we mee samenwerken voor eenzelfde softwareleverancier. Waar we de deskundigheid niet zelf in huis hebben, of wanneer alleen doen niet loont, werken we zoveel mogelijk samen met andere corporaties of huren we deze deskundigheid tijdelijk in. Dat laatste stelt ons vooral in staat om hoge kwaliteit toe te voegen en we leren hiervan.

Het vorige visitatierapport

In het vorige visitatierapport (2017-2020) zijn ons enkele aanbevelingen meegegeven:

- *Communiceer tijdig met huurders over op handen zijnde renovatie en onderhoudsprojecten.*
Dit hebben we met overtuiging aangepakt. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de 8+ die onze huurders ons minimaal geven na afloop van een verduurzamingsaanpak. Ook hebben we in de loop van 2022 (samen met Woontij) om dezelfde reden een communicatietrainee in dienst genomen. Sinds medio 2023 hebben we een communicatiemedewerker in vaste dienst.
- *Draag beter uit waar je over 10 jaar wil staan en wat daarvoor nodig is. Kan Woningstichting Anna Paulowna bijvoorbeeld het door veel belanghebbenden geprezen model van een kleinschalige, laagdrempelige corporatie die midden in de samenleving staat blijven behouden gezien de ontwikkelingen die op haar afkomen?*
Door wat van ons verwacht mag worden goed te doen, en door meer (dan goed) te doen dan van ons verwacht wordt, denken we heel duidelijk te zijn in waar we nu en in de

toekomst voor staan. We zien geen reden om ons bestaansrecht verder te bepleiten.

- *Zorg dat de prestatieafspraken meer ingaan op de opgaven die met andere belanghebbenden dan de gemeenten en de huurdersvertegenwoordiging samenhangen.*
In de huidige prestatieafspraken is meer aandacht gekomen voor de rol van welzijns- en zorgpartijen, mede vanwege de regionaal in opbouw zijnde woonzorgvisie.

Wat zijn de leervragen voor Woningstichting Anna Paulowna.

Eventuele leervragen zijn bij de opmaak van dit stuk nog niet gedefinieerd.

Per 1 januari 2025 zal een nieuwe bestuurder aantreden bij Woningstichting Anna Paulowna. Hoewel het visitatieproces volgens een strak tijdschema verloopt, is er begin 2025 nog tijd en ruimte voor hem om een aantal leervragen op te werpen die van belang kunnen zijn voor deze visitatie.

Ben Broxterman

Directeur-bestuurder t/m 31-12-2024

Anna Paulowna, november 2024

2 Recensie en samenvatting

Recensie

Woningstichting Anna Paulowna (WSAP) is een kleine corporatie gevestigd in de kop van Noord-Holland, met 1.349 woningen verspreid over de drie kernen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis in de gemeente Hollands Kroon. Het woningbezit bestaat voor ruim 70% uit eengezinswoningen, daarnaast heeft de corporatie twee woon-zorgcomplexen en 50 garages. WSAP is volledig gericht op DAEB-bezit, met uitzondering van de garages. De gemiddelde kale huurprijs bedraagt € 523,- per woning, wat overeenkomt met 61,5% van de maximaal toegestane huur. De organisatie telt 13,6 Fte's, waarvan 3 Fte in de eigen technische servicedienst.

De corporatie opereert in een gebied, waar na een periode van krimp de vraag naar huurwoningen weer toeneemt, vooral in het goedkope en middensegment. Daarnaast ervaart de regio een groot tekort aan geschikte woningen voor senioren, wat de doorstroming belemmert en de zoektocht naar passende woningen voor starters en andere woningzoekenden bemoeilijkt. Er ligt daardoor voor WSAP een belangrijke opgave om geschikte woningen toe te voegen.

Reflectie op het position paper

Het position paper biedt de commissie een heldere kijk op de snel veranderende context waarin de corporatie opereert en in de manier waarop de corporatie haar maatschappelijke opgaven benadert. Op nuchtere wijze is verwoord hoe de organisatie omgaat met veranderingen en welke keuzes daarbij zijn gemaakt. De corporatie laat zien dat zij haar prestaties en mogelijkheden in perspectief plaatst en daarbij oog houdt voor de schaal waarop zij opereert. De commissie herkent een realistische en bescheiden toon, waarbij resultaten niet worden uitvergroot, maar wel zorgvuldig worden onderbouwd. Ook blijkt uit het position paper dat WSAP actief zoekt naar manieren om haar bijdrage aan de volkshuisvesting te versterken, met blijvende aandacht voor betaalbaarheid, duurzaamheid en nabijheid. Deze grondhouding past bij de positie van een compacte plattelandscorporatie die dicht bij haar huurders en omgeving wil staan.

Vorige visitatieperiode 2017 - 2020

Het vorige visitatierapport bevatte verschillende aanbevelingen die WSAP inmiddels heeft

opgepakt. Op het vlak van de communicatie met huurders over renovatie- en onderhoudsprojecten heeft de corporatie aanzienlijke stappen gezet. De huurderswaardering na onderhoudsprojecten is structureel hoog. In 2022 werd, in samenwerking met collega-corporaties Woontij, een communicatietrainee aangesteld, en sinds 2023 heeft WSAP een vaste communicatiemedewerker in dienst. Huurderscommunicatie is inmiddels een expliciet selectie criterium bij de keuze van aannemers voor renovatie- en onderhoudswerkzaamheden.

Wat betreft de aanbeveling om duidelijker uit te dragen waar WSAP over tien jaar wil staan, geeft de corporatie aan haar koers helder te communiceren door structureel te doen wat van haar verwacht wordt, en zelfs meer. WSAP maakt haar visie concreet door zichtbaar en betekenisvol handelen, waardoor in de praktijk duidelijk wordt waarvoor zij staat, zowel nu als in de toekomst.

Daarnaast is er in de recente prestatieafspraken meer aandacht gekomen voor samenwerking met andere belanghebbenden, zoals welzijns- en zorgpartijen. Dit komt onder andere naar voren in de ontwikkeling van een regionale woonzorgvisie.

Huidige visitatieperiode 2021 - 2024

In de huidige visitatieperiode blijkt dat klantgericht, toegankelijk, sociaal betrokken en betrouwbaar daadwerkelijk de kernwaarden zijn die het handelen van WSAP sturen. De commissie constateert dat deze waarden niet alleen als woorden op papier staan, maar echt voelbaar en zichtbaar zijn binnen de organisatie. WSAP toont zich een corporatie die zich oprecht inleeft in de situatie van haar huurders, en bij elke keuze nagaat wat het beste is voor de mensen om wie het draait.

De intrinsieke motivatie van medewerkers om meer te doen dan alleen het aanbieden van een woning, maar daadwerkelijk bij te dragen aan leefbare buurten en duurzame relaties, komt duidelijk naar voren. Dit versterkt de maatschappelijke waarde die WSAP creëert in haar omgeving. De commissie is onder de indruk van hoe de klantgerichtheid tot in de haarvaten van de organisatie is doorgedrongen. De organisatie laat het credo 'een stapje extra' voor huurders met een zorg- of ondersteuningsbehoefte op alle niveaus echt zien, en werkt actief samen met zorg- en welzijnspartijen. Tegelijkertijd is de corporatie zich bewust van de noodzaak tot het bewaken van de grenzen van haar rol.

Ondanks de beperkte schaal weet WSAP grote prestaties neer te zetten, met een overtuigende ontwikkeling van een beheerende naar een bouwende corporatie. Er is geïnvesteerd in nieuwbouw en verduurzaming, en de relatie met huurders en partners is versterkt.

Waar staat de corporatie nu?

WSAP staat er op dit moment goed voor. De financiële ruimte is toegenomen sinds de afschaffing van de verhuurdersheffing in 2023. De organisatie heeft de afgelopen jaren laten zien dat zij in staat is om op de veranderende opgaven in te spelen. De corporatie heeft stevig ingezet op verduurzaming, is gestart met nieuwbouw en heeft nog ruimte voor het bouwen van circa 100 woningen, terwijl de bouwopgave groter is. Deze beperkte ruimte vraagt om scherpe keuzes en duidelijke communicatie ten aanzien van toe te voegen woningen. Ook wordt hard gewerkt aan de kwaliteit van het bestaande bezit.

De korte lijnen binnen de organisatie zorgen voor snelheid, betrokkenheid en een sterke verbinding met huurders en partners. Tegelijkertijd ziet WSAP dat de opgaven groter worden. Het woningtekort neemt toe, en de nationale prestatieafspraken vragen om het maximaal oprekken van de ambities, terwijl de krapte op de arbeidsmarkt en stijgende bouwkosten een uitdaging vormen. Ook de toename van kwetsbare huurders leidt tot een grotere druk op de leefbaarheid en vraagt om verdergaande samenwerking in het sociaal domein. WSAP beweegt zich met overtuiging door dit speelveld, maar de vraag is of de huidige werkwijze in de toekomst houdbaar blijft. De organisatie is klein en wendbaar, maar kent tegelijkertijd beperkte rek en is daarmee kwetsbaar. Het is positief dat samenwerking met andere corporaties wordt opgezocht; op onderdelen als projectontwikkeling of HR liggen mogelijk nog kansen. De relatief hoge gemiddelde leeftijd binnen de organisatie onderstreept het belang van tijdige investeringen in de toekomstige personele bezetting.

Nieuwe koers

Het Koersplan van 2019-2023 werd in 2024 met het aangekondigde vertrek van de bestuurder, met een jaar verlengd. Aan de nieuwe bestuurder de taak om een nieuw koersplan te maken. Onder leiding van de vorige bestuurder is een stevige basis gelegd en is een organisatie ontstaan die diepgeworteld is in Anna Paulowna en de omliggende regio. Met de komst van de nieuwe bestuurder is WSAP (nog) beter gepositioneerd om de verbinding tussen wonen en het sociaal domein verder te versterken. Thema's als leefbaarheid, community building en maatschappelijke betrokkenheid kunnen verder met samenwerkingspartners worden doorontwikkeld. De bestuurder heeft dit treffend verwoord: "We onderzoeken hoe WSAP schatplichtig kan zijn aan de samenleving van Hollands Kroon."

Relatie met de huurdersorganisatie.

WSAP onderhoudt een intensieve en constructieve relatie met de Stichting Huurdersorganisatie WAP (SHWAP). De commissie constateert dat er sprake is van een open en gelijkwaardige samenwerking, waarbij SHWAP vroegtijdig en structureel wordt betrokken bij beleidsontwikkelingen. De huurdersorganisatie participeert bijvoorbeeld bij de jaarlijkse huuraanpassing en neemt deel aan de selectiecommissie bij nieuwbouwprojecten. SHWAP fungeert niet alleen als klankbord, maar ook als kritische en gewaardeerde gesprekspartner. De samenwerking wordt door andere corporaties in de regio aangehaald als een positief voorbeeld van hoe goede huurdersparticipatie bijdraagt aan maatschappelijk verankerd beleid.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft, op basis van de visitatieperiode en gesprekken met interne en externe stakeholders, de volgende aandachts- en ontwikkelpunten mee voor de komende jaren:

1. Koersplan met draagvlak

Formuleer een duidelijke visie en betrek belanghebbenden vroegtijdig bij de ontwikkeling van het nieuwe koersplan.

2. Leefbaarheid

Ontwikkel een integraal standpunt op leefbaarheid en bepaal, in relatie tot de gemeente en samenwerkingspartners, de gewenste rol van WSAP binnen het sociaal domein.

3. Woningbouwkeuzes

Maak heldere keuzes over het type woningen dat wordt toegevoegd, inclusief de positie ten aanzien van flexwoningen en afname in ontwikkeltrajecten van derden. Het huidige woningaanbod sluit nog onvoldoende aan bij de grote opgave voor senioren.

4. Organisatieontwikkeling

Stel een langetermijnvisie op voor de organisatie, met aandacht voor personele bezetting, HR-beleid en schaal.

5. Governance

Houd de ingezette ontwikkeling in governance vast en voorkom clustering in het rooster van aftreden van de RvC.

Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde

Sterke punten

- + Grote stappen gezet in verduurzaming
- + Transformatie van beheer naar bouwende corporatie gerealiseerd
- + Woningvoorraad optimaal benut door friendscontracten en hospitaerverhuur
- + Inzet op betaalbare woonlasten
- + Stap extra voor huurders op alle niveaus merkbaar

Leerpunten

- Expliciet vooraf positie kiezen bij aangeboden ontwikkelingsprojecten en helder communiceren over de voorwaarden van WSAP
- Tot hoe ver reikt het stapje extra voor huurders in relatie tot andere maatschappelijke organisaties

Oordeel visitatiecommissie: uitstekend

Over de hele breedte uitstekende maatschappelijke waarde, heel goed passend bij het werkgebied.

Besturing

Sterke punten

- + Top 4 corporaties op het gebied van klanttevredenheid in Aedes Benchmark
- + Duidelijke vertaling van strategische thema's naar concrete doelen
- + RvC geef goede invulling aan governance

Leerpunten

- Bepaal de kaders voor het nieuwe koersplan 'Waar wil WSAP (nog meer) van zijn?
- Betrek belanghouders bij de totstandkoming van het koersplan, zodat zij hun agenda op het koersplan kunnen afstemmen en vice versa.
- Zorg voor "zaagtand" in het rooster van aftreden van de RvC-leden

Oordeel visitatiecommissie:

Duidelijke vertaling van strategie naar doelen en activiteiten.

Kansen om met nieuw koersplan nog meer in de haarvaten van Hollands Kroon te komen.

Maatschappelijke verankering

Sterke punten

- + Actieve regierol en veel samenwerking in netwerk voor stapje extra voor huurders
- + Verantwoordelijke samenwerkingspartner
- + Zeer goede relatie met huurdersorganisatie (zeer benaderbaar)
- + Sterk verbeterde relatie met gemeente

Leerpunten

- Samenwerking met gemeente en projectontwikkelaars verbeteren door het gesprek te voeren over Flexwoningen.
- Uitleg aan huurdersorganisatie over de alternatieve besteding van de verhuurdersheffing.
- Signalen opvangen van huurders die mogelijk willen bijdragen aan de huurdersorganisatie.

Oordeel visitatiecommissie: goed

Sterke verbondenheid met gemeente, samenwerkingspartners en huurders.

Maatschappelijke capaciteit

Sterke punten

- + Brede samenwerking met corporaties in de regio
- + Financieel gezonde corporatie

Leerpunten

- Lange termijn visie op de organisatie en kwaliteit van organisatieontwikkeling
- Kies expliciet positie met betrekking tot ontwikkelingsinitiatieven, zoals de te maken keuze voor flexwoningen.
- De grote bouwopgave vanuit woondeal vraagt om scherpe strategische keuzes met betrekking tot toe te voegen woningen.

Oordeel visitatiecommissie:

Gemotiveerde organisatie, toegerust op de taken van nu en eerstkomende jaren.

3 Maatschappelijke waarde



Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

Bevindingen commissie

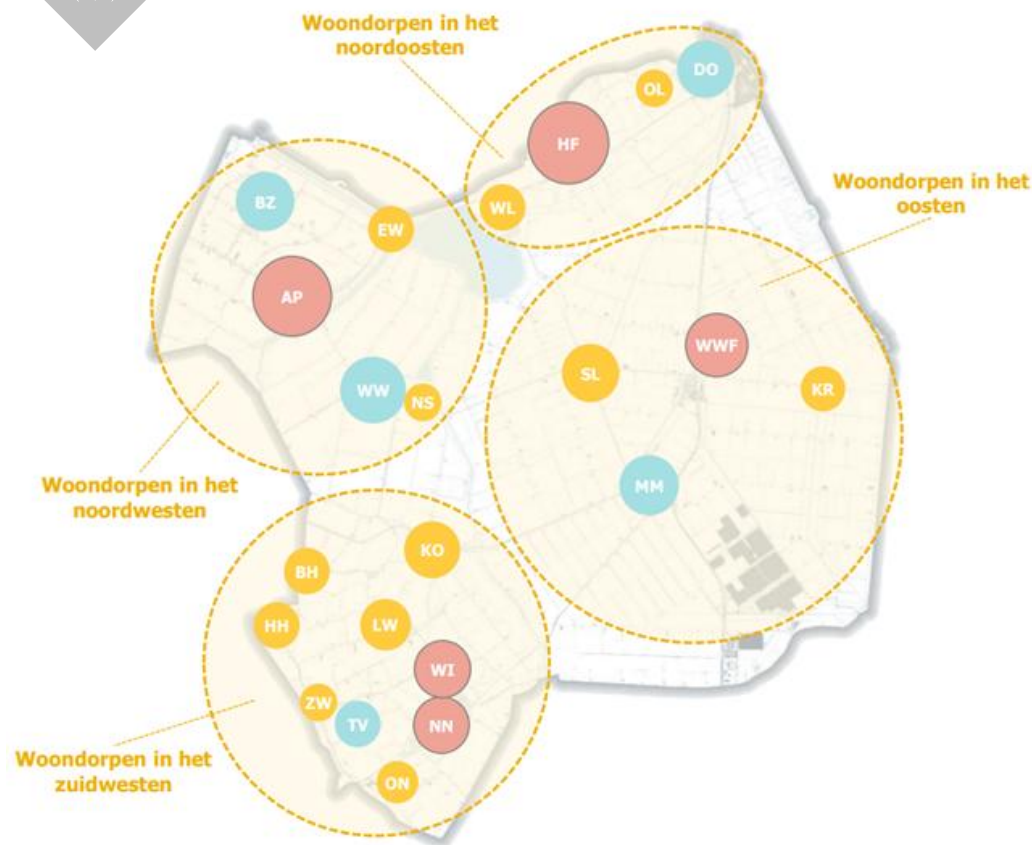
Woningstichting Anna Paulowna is werkzaam in de gemeente Hollands Kroon. Deze gemeente is in 2012 gevormd uit een fusie van de vier voormalige gemeenten Anna Paulowna, Niedorp, Wieringen en Wieringermeer. De 22 kernen in de gemeente hebben van oudsher elk een eigen identiteit. WSAP is werkzaam in de kernen Anna Paulowna, Breezand en Van Ewijcksluis. In de andere kernen binnen deze gemeente zijn Wooncompagnie en woningbouwvereniging Beter Wonen actief.

In 2019 maakte WSAP een Koersplan voor vier jaar, waarin de focus werd gelegd op vier thema's:

1. Bouwen naar behoefte
2. Betaalbare woonlasten
3. Duurzame woningen
4. Een stapje extra voor huurders.

Eind 2024 vond een bestuurswissel plaats. Om de nieuwe bestuurder ruimte te bieden zijn kleur en klank te geven aan een nieuwe koers, werd in 2024 het Koersplan met een jaar verlengd en wordt in de komende periode een nieuw Koersplan ontwikkeld.

In overleg tussen commissie en corporatie is afgesproken om de maatschappelijke waarde van Woningstichting Anna Paulowna te onderzoeken aan de hand van de vier thema's uit het bestaande Koersplan.



Gemeente Hollands Kroon, WSAP is werkzaam in de kernen Anna Paulowna (in figuur: AP), Breezand (BZ) en Van Ewijcksluis (EW).

3.1 Opgave 1 Bouwen naar behoefte.

3.1.1 Beschrijving opgave

WSAP staat voor de taak om in te spelen op de woonbehoeften binnen de gemeente Hollands Kroon. Specifiek voor Hollands Kroon is de veelheid aan dorpen en kernen elk met hun eigen identiteit, en een groot buitengebied. Na een periode van krimp is er nu meer vraag naar huurwoningen, vooral in het goedkope en middensegment. Ook is er een tekort aan geschikte woningen voor senioren. Dit tekort belemmert de doorstroming op de woningmarkt en maakt het voor starters en andere woningzoekenden lastig om een passende woning te vinden. Eind 2024 kwam de woonvisie van de gemeente Hollands Kroon tot stand. Hierin omschrijft de gemeente de opgave als ‘het bouwen om de leefbaarheid en het voorzieningenniveau van kernen te versterken’, wat inhoudt dat er een nieuwbouwopgave ligt, zodat starters en senioren in hun eigen dorp een geschikte woning kunnen vinden. Daarnaast ligt er een forse bouwopgave vanuit de nationale Woondeal.

KERN	WONINGBOUW AMBITIE	+ WOONDEAL
Anna Paulowna	200	+400
Breezand	35-80	

Bouwopgave in de kernen Anna Paulowna en Breezand, bron: Woonvisie Hollands Kroon Gemeente Hollands Kroon, WSAP is werkzaam in de kernen Anna Paulowna (in figuur: AP), Breezand (BZ) en Van Ewijcksluis (EW).

Er wordt in Hollands Kroon een totale plancapaciteit geprogrammeerd voor 3.200 woningen tot en met 2030. Voor Anna Paulowna en Breezand betekent dit een woningbouwambitie van respectievelijk 200 (+400 vanuit de Woondeal) en 35-80. Doorgerekend naar de in de woonvisie vastgelegde percentages bij nieuwbouw (sociale huur 30%, betaalbare koop 30% en vrije sector 40%), betekent dit een opgave voor sociale huurwoningen van 60 (+120 vanuit de Woondeal) voor Anna Paulowna en 12-24 voor Breezand.

De veranderde woningmarkt zorgt er voor dat WSAP tijdens de visitatieperiode van een beherende corporatie veranderde in een ontwikkelende corporaties. In haar Koersplan omschrijft WSAP haar opgave op het gebied van beschikbaarheid als ‘het toevoegen van

sociale huurwoningen om te zorgen voor doorstroming, starters een kans te bieden en mensen de kans te geven om te verhuizen naar een woning die bij hun levensfase en behoeften past’.

De groei van het aantal ouderen neemt in de gemeente Hollands Kroon de aankomende jaren fors toe. De verwachting is dat in 2040 zo’n 25% van de inwoners 75 jaar of ouder is en dat deze groei ook na 2040 nog doorzet, maar op termijn stabiliseert. De corporatie stelt zich daarom in de periode 2019-2024 als doel om bij voorkeur levensloopbestendige woningen van ongeveer 80 m² te bouwen. De woningportefeuille van WSAP bestaat in 2019 voor ruim 70% uit eengezinswoningen. Door toevoeging van levensloopbestendige woningen ontstaat meer ruimte voor verschillende doelgroepen. Senioren kunnen doorstromen, waardoor overige woningzoekenden ook een kans krijgen op de woningmarkt.

In beperkte mate verkoopt WSAP huurwoningen. Veelal zijn dit minder goed verhuurbare woningen die onderhoud nodig hebben. Huidige huurders krijgen de kans om met korting de woning te kopen en zo wooncarrière te maken. Ook ontvangen ze een verhuispremie en krijgen ze voorrang als ze zich inschrijven voor een andere woning.

3.1.2 Toevoeging van sociale huurwoningen in Anna Paulowna

In 2019 verwerft WSAP het voormalige postkantoor aan de Corn. Keijzerlaan, waar vervolgens een nieuw wooncomplex wordt ontwikkeld met drie woonlagen, elk met vier driekamerappartementen. Bij de totstandkoming van het ontwerp en de indeling van de woningen is, in nauwe samenwerking met de huurdersorganisatie SHWAP, een werkgroep samengesteld waarin (toekomstige) huurders actief hebben meegedacht. Het complex is in 2021 opgeleverd.

In 2023 volgen 30 zeer energiezuinige appartementen aan de Sportlaan, gerealiseerd in twee bouwblokken. De opzet van deze complexen is gebaseerd op het eerder gerealiseerde ontwerp aan de Corn. Keijzerlaan, met als verschil een extra verdieping per gebouw. In 2024 worden nog eens 22 vergelijkbare appartementen aan de Molenvaart opgeleverd. Alle drie de bouwprojecten zijn gerealiseerd op basis van één kernontwerp dat in drie varianten is toegepast. De uitvoering is tot stand gekomen via een design & build procedure, waarbij het plan van de Toekomstgroep uit Andijk als beste uit de bus kwam. De huurdersorganisatie SHWAP had hierin een volwaardige stem.

Daarnaast is gestart met sloop-nieuwbouw aan de Burgemeester Mijnlieffstraat, waar verouderde woningen worden vervangen door 13 levensloopbestendige en energiezuinige nieuwbouwwoningen. Deze liggen nabij de buurtkamer De Keijzershoff en sluiten daarmee aan op de behoefte aan woningen voor senioren binnen de kern Anna Paulowna.

Een langlopende ontwikkellocatie betreft het Polderpark, gelegen tussen de Molenvaart en natuurgebied Kruiswin. In september 2024 krijgt WSAP, na achttien jaar touwtrekken, definitief groen licht voor de realisatie van 31 sociale huurwoningen en de uitgifte van 10 vrije sector-kavels. De locatie wordt ontsloten via een nieuwe toegangsweg, die aansluit op de eerder opgeleverde appartementengebouwen aan de Molenvaart.

Bij alle nieuwbouwprojecten is het stimuleren van doorstroming een expliciet doel. Bij de helft van de nieuwbouw-toewijzingen krijgen huurders van WSAP voorrang, zodat hun vrijkomende woningen opnieuw beschikbaar komen voor andere woningzoekenden. Om de nieuwbouwwoningen toegankelijk te houden voor huishoudens met een lager inkomen, hanteert WSAP het zogenoemde tweehurenbeleid, waarmee verschillende inkomensgroepen binnen de sociale doelgroep bediend kunnen worden.

Eind 2024 heeft WSAP gedurende de visitatieperiode 64 woningen gebouwd en zijn er 24 woningen in aanbouw.

3.1.3 Waardering huurders

De huurdersorganisatie SHWAP is positief over de wijze waarop WSAP nieuwbouw realiseert. Gezien de mismatch tussen het huidige woningaanbod en de vraag vanuit woningzoekenden, wordt de toevoeging van nieuwe, passende woningen als noodzakelijk én waardevol ervaren. SHWAP is tevreden over de intensieve betrokkenheid die zij ervaart gedurende het gehele nieuwbouwtraject. Van het ontwerp en de indeling van de woningen tot aan de keuze voor de aannemer en details als draairichtingen van deuren: de huurdersorganisatie wordt bij elke stap serieus meegenomen.

Tegelijkertijd ziet SHWAP dat de doorlooptijd van nieuwbouwprojecten lang is en is daarom blij dat WSAP ook inzet op het beter benutten van de bestaande woningvoorraad, onder meer door woningdelen en hospitaverhuur te faciliteren. Daarmee ontstaat op kortere termijn ruimte voor aanvullende oplossingen voor woningzoekenden.

Wel spreekt SHWAP haar zorg uit over de betaalbaarheid op de lange termijn. De hoge kosten van nieuwbouw zouden volgens de huurdersorganisatie niet mogen leiden tot een uitholling van het huidige huurbeleid, dat wordt gekenmerkt door relatief lage huren. Het behoud van betaalbaarheid blijft voor SHWAP dan ook een belangrijk aandachtspunt.

3.1.4 Waardering overige samenwerkingspartners

De gemeente Hollands Kroon spreekt haar waardering uit voor de manier waarop WSAP bewoners betreft bij nieuwbouw- en renovatieprojecten. De lijnen zijn kort en de communicatie is helder. Bij de oplevering van het complex aan de Molenvaart waren positieve reacties hoorbaar van nieuwe bewoners, wat volgens de gemeente illustratief is voor de zorgvuldige aanpak van WSAP in het contact met huurders.

De gemeente ziet in WSAP een betrouwbare partij die zich inzet voor het realiseren van sociale huurwoningen, maar ziet ook dat nieuwbouwtrajecten relatief veel tijd in beslag nemen. Met het oog op de lokale woonproblematiek en de aangenomen motie over flexwonen, ziet de gemeente kansen om sneller woningen te realiseren en voert daarover het gesprek met WSAP.

Ten aanzien van de ruimtelijke kwaliteit geeft de gemeente aan dat WSAP solide en functionele nieuwbouw realiseert, maar dat de huidige jaren 70 woningvoorraad in het algemeen weinig architectonische variatie kent. Misschien kan in de toekomst aandacht gegeven worden aan uitstraling, bijvoorbeeld door kleurgebruik en materiaalkeuze. En meer ingezet worden op de versterking van ontmoeting in de wijk.

De gerealiseerde nieuwbouw van WSAP wordt positief beoordeeld: het betreft courante woningen met een goede kwaliteit en passende indeling. Wel wordt door samenwerkingspartners opgemerkt dat er binnen de dorpskern meerdere keren hetzelfde woongebouw is gerealiseerd. Dit is efficiënt, maar het opnieuw gebruiken van een ontwerp kan maar een beperkt aantal keer gedaan worden. Verder wordt de inzet van WSAP op innovatieve woonvormen zoals woningdelen en hospitaverhuur als waardevol gezien, mede in het licht van de beperkte ruimte om grootschalig te bouwen.

Ook collega-corporaties geven aan dat het gesprek over tijdelijke woningen nog goed gevoerd moet worden. Liever bouwen corporaties permanente woningen, eventueel op tijdelijke locaties die op termijn een blijvend karakter kunnen krijgen, zoals een medewerker van de corporaties zei “permanente problemen los je op met permanente oplossingen”.

3.1.5 Waardering commissie

WSAP zet zich in om doelgericht en duurzaam te bouwen naar behoefte. Met een ambitieus nieuwbouwprogramma worden sociale, levensloopbestendige huurwoningen toegevoegd. Door hierbij gebruik te maken van slimme regelingen bij de verhuur, ontstaat ruimte voor doorstroming. Zo wordt bijgedragen aan een toekomstbestendige woningvoorraad in Hollands Kroon. De commissie bewondert de standvastigheid van de corporatie om op de locatie Polderpark woningen te willen realiseren.

Naast het toevoegen van nieuwbouw zet de corporatie zich in voor het beter benutten van de woningvoorraad door nieuwe woonconcepten te introduceren zoals woningdelen en hospitaverhuur.

Het gesprek over flexwoningen is nog niet afgerond. Gemeente en corporaties zullen op zoek moeten naar een oplossing passend bij Hollands Kroon.

3.2 Opgave 2 Betaalbare woonlasten

3.2.1 Beschrijving opgave

Betaalbaarheid staat centraal in het beleid van WSAP. WSAP ziet het als haar kerntaak om betaalbare woningen te bieden aan de sociale doelgroep. Daarom zet

WSAP in op betaalbare woonlasten door verduurzaming en een gematigd huurbeleid. Momenteel is 22,5% van de woningvoorraad in de gemeente Hollands Kroon sociale huur. Dat is onvoldoende om de (toekomstige) vraag in te vullen. WSAP zet daarom in op: kleiner en goedkoper bouwen, het houden van de huren van alle woningen onder de aftoppingsgrenzen, het voeren van een gematigd huurverhogingsbeleid en het leveren van maatwerk bij huurders met betalingsproblemen.



3.2.2 Ondernomen acties

In het kader van het gematigde huurbeleid wordt minimaal 85% van de woningvoorraad verhuurd onder de aftoppingsgrenzen. Daarnaast hanteert WSAP een tweehurenbeleid voor schaarse, levensloopbestendige, seniorenwoningen en nieuwe zeer energiezuinige woningen, zodat ook woningzoekenden met een lager inkomen hiervoor in aanmerking kunnen komen. In de afgelopen jaren zijn de jaarlijkse huuraanpassingen bewust laag gehouden. Zo besloot WSAP als enige corporatie in de regio om per 1 juli 2022 géén huurverhoging door te voeren, vanwege de financiële druk op huurders tijdens de coronaperiode. In 2023 bedroeg de gemiddelde huursomstijging, inclusief de huurverlagingen, slechts 0,9%.

De aanpak om woonlasten te verlagen wordt versterkt door het verduurzamingsprogramma 'Aangenaam Besparen', waarin maatregelen zoals isolatie, mechanische ventilatie en de mogelijkheid tot zonnepanelen huurders direct financieel voordeel opleveren door lagere energielasten. Eind 2024 beschikt 80% van het woningbezit over een A- of B-label.

Voor huurders met financiële problemen biedt WSAP gerichte ondersteuning. WSAP treedt bij huurachterstanden vroegtijdig in contact met betrokken huurders om huisuitzettingen te voorkomen. In samenwerking met de gemeente Hollands Kroon en collega-corporaties is een convenant gesloten voor vroegsignalering van financiële problematiek. De resultaten van deze aanpak zijn zichtbaar: al jaren zijn er geen ontbindingen van de huurovereenkomst vanwege huurachterstand. Bovendien neemt de totale huurachterstand al jaren gestaag af.

In de Aedes-benchmark 2023 behoort WSAP tot de top tien van woningcorporaties met de laagste huurprijzen in Nederland.

3.2.3 Waardering huurders

De huurdersorganisatie is overwegend positief over de betaalbaarheid van de woningen van WSAP. Zij waardeert dat de corporatie zich al jaren inspant om de huren gematigd te laten stijgen en dat de huurverhogingen tot nu toe onder het maximaal toegestane niveau bleven. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat de huurverhoging de afgelopen jaren wel een stijgende lijn laten zien, wat zorgen bij de huurders oproept over de betaalbaarheid op langere termijn.

Ten aanzien van nieuwbouw onderkent de huurdersorganisatie het belang van toevoeging van woningen, maar zij benadrukt dat dit niet ten koste mag gaan van de betaalbaarheid van het bestaande bezit. Wanneer er meer wordt geïnvesteerd, moet ook duidelijk zijn waar dat geld

vandaan komt. Een stijging van de huurprijzen om investeringen te dekken wordt kritisch bekeken.

Tot slot wijst de huurdersorganisatie op de positie van zittende huurders in woningen met een laag energielabel (E, F of G). Hoewel WSAP deze woningen bij mutatie verkoopt of verduurzaamt, ervaren huidige bewoners in dergelijke woningen nog relatief hoge energielasten. Deze groep wordt daarnaast ook geconfronteerd met de reguliere huurverhogingen.

3.2.4 Waardering overige samenwerkingspartners

Samenwerkingspartners waarderen de inzet van WSAP om woonlasten betaalbaar te houden. De corporatie staat bekend om haar relatief lage huurprijzen en toont volgens partners een grote mate van betrokkenheid bij huurders met betalingsproblemen.

De samenwerking binnen het convenant vroegsignalering wordt als effectief en constructief ervaren. WSAP beschikt over deskundige consultants die alert zijn op signalen van huurachterstand en deze snel en zorgvuldig doorzetten naar het wijkteam. De korte lijnen en goede afstemming maken dat huurders tijdig passende ondersteuning ontvangen. Daarbij wordt benadrukt dat de corporatie verder kijkt dan de huurachterstand alleen, en oog heeft voor bredere sociale problematiek.

Partners spreken met waardering over de actieve en persoonlijke benadering van WSAP. Medewerkers zetten zich nadrukkelijk in om in contact te komen met huurders, soms zelfs buiten reguliere werktijden.

3.2.5 Waardering commissie

De commissie oordeelt positief over de inzet van WSAP op het thema betaalbare woonlasten. De corporatie laat zien dat zij zich met overtuiging inzet om de totale woonlasten voor haar huurders zo laag mogelijk te houden. Daarbij kijkt WSAP verder dan alleen de kale huur en neemt zij ook energielasten mee in haar benadering, onder andere via een actieve verduurzamingsaanpak.

Daarnaast voert WSAP al jaren een gematigd huurbeleid. Tijdens de visitatieperiode zijn de jaarlijkse huurverhogingen bewust onder het maximale toegestane niveau gehouden of zelfs volledig achterwege gelaten. De corporatie biedt maatwerk aan huurders met een terugvallend inkomen. Ook bij nieuwe verhuringen blijft WSAP vrijwel altijd onder de tweede aftoppingsgrens waarmee zij haar woningen toegankelijk houdt voor een brede groep binnen de sociale doelgroep.

De commissie ziet in WSAP een organisatie met een duidelijke intrinsieke motivatie om betaalbare woonlasten te realiseren. Dit is zichtbaar in beleidskeuzes zoals het tweehurenbeleid, waarmee ook woningzoekenden met lagere inkomens toegang behouden tot kwalitatief goede, schaarse woningen.

Tegelijkertijd signaleert de commissie dat de combinatie van lage huurinkomsten en een groeiende investeringsopgave op termijn spanning kan opleveren. De corporatie slaagt er tot nu toe in om binnen haar financiële kaders te blijven, maar het behouden van investeringsruimte en het blijven bieden van betaalbaarheid zal om een voortdurende balans vragen, waarbij huidige keuzes gevolgen hebben voor de toekomstige investeringsruimte.

3.3 Opgave 3 Duurzame woningen

3.3.1 Beschrijving opgave

WSAP wil haar woningbezit verduurzamen, met een brede verduurzamingsaanpak waarin betaalbaarheid, wooncomfort en klimaatdoelstellingen centraal staan. De verduurzamingsopgave is daarmee niet alleen gericht op het terugdringen van CO₂-uitstoot in lijn met het Klimaatakkoord (doelstelling: CO₂-neutraal in 2050), maar ook op het structureel verlagen van de woonlasten voor huurders en het verbeteren van de kwaliteit van de woning.

WSAP kiest bewust voor een aanpak waarbij de hele woningvoorraad wordt meegenomen, zodat zoveel mogelijk huurders kunnen profiteren van lagere energielasten en een comfortabeler binnenklimaat. In het koersplan is vastgelegd dat de corporatie uiterlijk eind 2023 gemiddeld energielabel B (energie-index < 1,4) wil realiseren, met uitzondering van de woningen die op korte termijn verkocht of ingrijpend gerenoveerd worden.

De verduurzamingsmaatregelen bestaan onder andere uit het aanbrengen van dak-, vloer- en gevelisolatie, het plaatsen van mechanische ventilatie en het aanbieden van zonnepanelen op

kostendekkende basis. Huurders die kiezen voor zonnepanelen profiteren van lagere energiekosten, zonder dat dit leidt tot een structurele verhoging van de huur. WSAP wil dat investeringen in duurzaamheid altijd een direct positief effect moeten hebben op de totale woonlasten van huurders.

3.3.2 Resultaten opgave

Onder de naam Aangenaam Besparen voert WSAP sinds enkele jaren haar aanpak uit voor het verduurzamen van haar woningvoorraad.

In de periode tot en met 2024 zijn meer dan 600 woningen verduurzaamd naar minimaal energielabel B, met een totale investering van circa € 16 miljoen. Er wordt gefaseerd gewerkt, met prioriteit voor de woningen met energielabel D, E of F.

De ingrepen bestaan uit isolatie van dak, gevel en vloer, het verbeteren van ventilatie en – waar technisch haalbaar en op basis van huurdersvoorkeur – de plaatsing van zonnepanelen. Het merendeel van de huurders kiest ervoor om bij verduurzamingswerkzaamheden zonnepanelen te laten aanbrengen. Voor woningen waar dit nog niet is gebeurd, worden zonnepanelen en voorzieningen voor elektrisch koken toegevoegd bij mutatie.

Ook op het gebied van nieuwbouw wordt ingezet op verduurzaming. Nieuwe woningen worden standaard gasloos en energieneutraal gebouwd, conform wet- en regelgeving en passend bij de ambitie om uiterlijk in 2050 volledig CO₂-neutraal te zijn.

De effecten van de aanpak zijn zichtbaar in de Aedes-benchmark waar de score op het thema duurzaamheid is gestegen van C naar de hoogste te behalen score A.

3.3.3 Waardering huurders

De huurdersorganisatie waardeert de inzet van WSAP op het gebied van verduurzaming. Zij ziet dat de corporatie werk maakt van het verbeteren van de woningvoorraad en betreft de huurdersorganisatie actief bij de planvorming en de selectie van aannemers. Deze betrokkenheid wordt als positief ervaren.

De huurdersorganisatie uit de zorg over het beleid ten aanzien van woningen met een E-, F- of G-label die op termijn verkocht worden. Omdat deze woningen niet worden verduurzaamd zolang ze nog verhuurd zijn, ervaren zittende huurders relatief hoge energielasten en beperkt wooncomfort. Gezien de landelijke doelstelling om uiterlijk in 2028 alle woningen met een E-, F- of G-label uit te faseren, pleit de huurdersorganisatie voor een plan van aanpak voor die woningen die dan nog niet verkocht zijn. Volgens hen verdient ook deze groep huurders zicht op verbetering van hun woonlasten en woonkwaliteit.

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van huurders na verduurzaming heeft de huurdersorganisatie samen met WSAP een enquête uitgezet. Van de 163 aangeschreven huurders vulden 33 de vragenlijst in. De uitkomsten zijn positief: de uitvoering van de werkzaamheden wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,4 en huurders zijn overwegend tevreden over communicatie, informatievoorziening en het effect op woongenot.

3.3.4 Waardering overige samenwerkingspartners

Samenwerkingspartners zien dat WSAP stevig inzet op verduurzaming en prijzen de voortvarendheid waarmee de corporatie haar woningvoorraad verbetert. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het van belang is om nu al vooruit te kijken naar de volgende verduurzamingsfase, ná het realiseren van label A of B. Ten aanzien van de energietransitie wordt de gasloze nieuwbouw als positief gezien. Voor het bestaande bezit roept de komende warmtetransitie nog vragen op: wie pakt hierin de regie, en wie neemt de verantwoordelijkheid voor de toekomstige energievoorziening?

Er is begrip voor het beleid om E-, F- en G-labelwoningen bij mutatie te verkopen. Om te voorkomen dat de koper niet met de volledige verduurzamingslast wordt opgezadeld, zou WSAP kunnen overwegen om de woningen vóór verkoop te verduurzamen.

Vanuit het sociaal domein wordt opgemerkt dat huurders slechts beperkt gebruik maken van de ondersteuning via vrijwilligers bij laagdrempelige verduurzamingsmaatregelen zoals tochtstrip of radiatorfolie. Er is nog ruimte om bewoners beter te bereiken en te activeren rondom kleine energiebesparende ingrepen.

3.3.5 Waardering commissie

De commissie waardeert de voortvarende en planmatige wijze waarop WSAP invulling geeft aan de verduurzaming van haar woningvoorraad. Tot eind 2024 zijn ruim 600 woningen verduurzaamd. De meeste van deze woningen hebben inmiddels een A-label, een kleiner deel een B-label. Hiermee is het overgrote deel van het bezit verduurzaamd. In 2025 en 2026 volgt de afrondende fase, waarin nog circa 150 woningen worden aangepakt. Daarbij worden niet alleen energetische verbeteringen uitgevoerd, maar ook volledige voor- en achtergevels vervangen.

De verduurzamingswerkzaamheden worden zorgvuldig uitgevoerd en de huurderstevredenheid is structureel hoog. Bij alle projecten wordt een tevredenheidsscore van minimaal een 8 behaald. WSAP betreft huurders actief bij het voorbereiden en uitvoeren van de projecten, wat bijdraagt aan draagvlak en tevredenheid.

Uit gesprekken blijkt dat WSAP zich bewust is van het belang van goede communicatie richting bewoners, ook via externe partijen zoals aannemers. Hoewel de communicatie over het algemeen goed verloopt, zijn er soms signalen dat dit op onderdelen nog verder verbeterd kan worden. De commissie constateert dat WSAP deze signalen serieus neemt en met de aannemer zoekt naar verdere verbetering.

3.4 Opgave 4 Stapje extra voor huurders

3.4.1 Beschrijving opgave

WSAP ziet dat steeds meer huurders een zorg- of begeleidingsbehoefte hebben, mede als gevolg van passend toewijzen en extramuralisering. Deze ontwikkeling vraagt om extra inzet op het gebied van dienstverlening, begeleiding, leefbaarheid en samenwerking met maatschappelijke partners. WSAP wil bijdragen aan een inclusieve woonomgeving waarin huurders zelfstandig kunnen wonen, met ondersteuning waar dat nodig is.

Het huisvesten van mensen met een zorg- of begeleidingsvraag beïnvloedt het samenleven in wijken en buurten. WSAP zet zich daarom niet alleen in voor de ondersteuning van deze huurders, maar ook voor het behoud van een stabiele en leefbare woonomgeving voor alle bewoners.

De corporatie werkt hierbij nauw samen met onder andere Wonen Plus Welzijn, De Waerden, 's Heeren Loo, Incluzio, de sociale wijkteams en de gemeente. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de begeleiding van kwetsbare huurders en plaatsingen vanuit instellingen worden zorgvuldig afgestemd. Daarnaast wordt samengewerkt aan het beheer van de openbare ruimte rondom de woningen en wordt gekeken hoe voorzieningen zoals wijkontmoetingsplekken kunnen bijdragen aan sociale samenhang.

WSAP richt zich met haar maatschappelijke partners actief op vroegsignalering en onderneemt snel actie wanneer problemen ontstaan.

3.4.2 Resultaten opgave

WSAP laat zien dat zij op het gebied van dienstverlening, leefbaarheid en ondersteuning van huurders met een zorg- en/of begeleidingsbehoefte structureel een stapje extra zet. Dit wordt onderstreept door de uitkomsten van de Aedes Benchmark 2023, waarin WSAP op het gebied van klanttevredenheid behoort tot de top van Nederland.

WSAP werkt actief samen met zorg- en welzijnsorganisaties, de gemeente en andere ketenpartners. Er zijn heldere afspraken gemaakt over de begeleiding van kwetsbare huurders, plaatsing vanuit instellingen wordt zorgvuldig afgestemd en signalen van mogelijke problematiek worden vroegtijdig opgepakt. Daarnaast wordt samen met de gemeente gekeken naar het onderhoud van de openbare ruimte en de inzet van wijkontmoetingscentra om sociale samenhang te bevorderen.

Ook in het dagelijks beheer toont WSAP zich betrokken. Nieuwe huurders in specifieke doelgroepen, zoals jongeren en statushouders, worden extra bezocht en waar nodig voorzien van aanvullende ondersteuning. Kleine onderhoudsreparaties worden in veel gevallen nog dezelfde dag uitgevoerd door de eigen technische dienst. Daarbij wordt structureel gekeken of extra werkzaamheden direct kunnen worden meegenomen. Herstellingen die bij veel andere corporaties onder een betaald serviceabonnement vallen, worden bij WSAP kosteloos uitgevoerd.

De inzet op leefbaarheid wordt verder versterkt door initiatieven als het Repair Café, dat WSAP sinds 2014 organiseert. Hier kunnen huurders kosteloos huishoudelijke apparaten door vrijwilligers laten repareren, om zo verspilling tegen te gaan en het huishoudbudget te ontlasten. Ook stelt WSAP buurtkamers beschikbaar, zoals de Carrousel in Breezand en Keijzershoff in Anna Paulowna, die worden beheerd door Wonen Plus Welzijn. Deze locaties fungeren als wijksteunpunten voor ouderen en dragen bij aan ontmoeting, ondersteuning en het langer zelfstandig wonen.

Om deze inzet te kunnen blijven borgen, heeft WSAP de formatie op het gebied van leefbaarheid in 2022 uitgebreid.

3.4.3 Waardering huurders

De huurders waarderen de inzet van WSAP op het gebied van klantgerichtheid zeer positief. De hoge scores voor klanttevredenheid laten zien dat WSAP haar huurders serieus neemt en zich inspent om hen goed van dienst te zijn. Keerzijde is dat minder duidelijk is welke grenzen WSAP stelt. De commissie hoort in dit verband *pamperen en meer aanspreken op gedrag*.

Tegelijkertijd wil de huurdersorganisatie ook een zorg uiten. WSAP neemt haar verantwoordelijkheid naar huurders toe serieus op het gebied van leefbaarheid. Daarbij rijst de vraag of deze intensieve inzet op de lange termijn houdbaar is. In sommige situaties wordt er, naar mening van de huurdersorganisatie, misschien te veel overgenomen van andere partijen — wat leidt tot een grotere werklast. Met name in de wijken is zichtbaar dat steeds meer mensen hulp nodig hebben. De sociale samenhang staat onder druk, mede doordat nieuwe bewoners vaak niet uit Anna Paulowna komen en burens elkaar minder goed kennen. De huurdersorganisatie pleit ervoor dat WSAP haar signalerende rol blijft oppakken, maar dat de daadwerkelijke hulpverlening nadrukkelijk bij zorginstellingen en andere partners moet blijven liggen. Dit vraagt om nog betere samenwerking en afstemming tussen de corporatie en zorgorganisaties, zeker gezien het tekort aan beschikbare zorgprofessionals.

Voor de toekomst vinden huurders het belangrijk dat WSAP haar sociale gezicht behoudt. De inzet op klantgerichtheid, de eigen onderhoudsdienst en de betrokken houding van medewerkers worden zeer gewaardeerd, en huurders willen graag dat deze koers wordt voortgezet — maar met duidelijke grenzen aan de verantwoordelijkheid die WSAP op zich neemt.

3.4.4 Waardering overige samenwerkingspartners

Overige samenwerkingspartners ervaren WSAP als een toegankelijke en betrokken organisatie die daadwerkelijk 'een stapje extra' zet voor huurders. De bereidheid om mee te denken, samen te werken en bewoners echt te helpen, wordt breed gewaardeerd. De houding van WSAP-medewerkers wordt als zeer positief ervaren. Zij zijn zichtbaar in de wijk, maken makkelijk contact en nemen initiatief. Medewerkers zetten zich actief in om huurders te bereiken, soms zelfs in de avonduren. De organisatie toont oprechte betrokkenheid en heeft aandacht voor signalen achter de voordeur. WSAP vervult een belangrijke signalerende rol bij woonoverlast, bijvoorbeeld rondom personen met verward gedrag. In een enkel geval wordt gewenst dat de corporatie iets sneller stappen zet op de escalatieladder, zoals juridische actie bij hardnekkige overlast. Maar voor het grootste deel is de samenwerking effectief.

De eigen onderhoudsdienst wordt als een meerwaarde gezien. Medewerkers kennen de huurders en signaleren problemen vroegtijdig. Ook op het gebied van huurachterstanden werkt WSAP alert en schakelt snel met het wijkteam.

Bij woonurgenties kijkt WSAP zorgvuldig naar een passende plek, met oog voor de buurt en leefbaarheid. Hoewel er nog geen gezamenlijke wijkvisie is voor Hollands Kroon, is er een duidelijke wens bij partners om nog meer integraal te gaan samenwerken. De recent opgerichte dorpsraad in Anna Paulowna wordt genoemd als een kansrijk platform voor lokale afstemming.

3.4.5 Waardering commissie

De commissie spreekt haar lof uit voor de wijze waarop WSAP invulling geeft aan de maatschappelijke opgave ‘een stapje extra voor huurders’. De werkwijze van WSAP om ‘een stapje extra’ te doen is in de organisatie verankerd. Van beleidsniveau tot uitvoering is zichtbaar hoe medewerkers handelen vanuit een sterke intrinsieke motivatie om het goede te doen voor huurders. Zij kijken verder dan hun eigen taak of opdracht. Wanneer zij bij een huurder achter de voordeur komen – bijvoorbeeld voor een reparatie – hebben zij oog voor bredere signalen. Als er iets niet goed lijkt te gaan, ondernemen zij actie of zorgen zij dat passende hulp wordt ingeschakeld. Die proactieve houding geldt voor zowel woonconsulenten als medewerkers van de onderhoudsdienst.

De eigen technische dienst van WSAP speelt een belangrijke rol in het contact met huurders. Klein onderhoud wordt deels gratis uitgevoerd en meldingen worden vaak nog dezelfde dag opgepakt. De technische dienst is zichtbaar in de wijk en vormt daarmee belangrijke ‘ogen en oren’ voor de organisatie.

”

3.5 Totaaloordeel visitatiecommissie

Belangrijkste bevindingen

WSAP presteert **uitstekend** op de vier maatschappelijke opgaven zoals geformuleerd in het eigen Koersplan. De corporatie is tijdens de visitatieperiode veranderd van een beheerend naar een ontwikkelende corporatie. Met de toevoeging van 64 nieuwbouwwoningen en 24 woningen in aanbouw in Anna Paulowna levert WSAP een substantiële bijdrage aan de beschikbaarheid van sociale huurwoningen. Daarnaast wordt actief gezocht naar innovatieve oplossingen zoals woningdelen en hospitaverhuur waarmee het woningaanbod wordt vergroot.

WSAP voert een consequent gematigd huurbeleid en werkt aan het verlagen van woonlasten door verduurzaming en maatwerk bij betalingsproblemen. De corporatie behoort tot de goedkoopste corporaties in Nederland en heeft geen huisuitzettingen vanwege huurachterstand gekend in de visitatieperiode.

Op het gebied van duurzaamheid is de voortgang stevig: inmiddels is het merendeel van de woningvoorraad verduurzaamd naar minimaal label B, met een aanzienlijke groep op label A. In de laatste fase wordt ook geïnvesteerd in gevelvernieuwing en verdere energetische verbetering.

In het sociaal domein onderscheidt WSAP zich door een hoge mate van klantgerichtheid en sociale betrokkenheid. Bij haar keuzes maakt WSAP duidelijk de afweging wat de waarde is voor de gemeenschap, nu en in de toekomst. De organisatie zet nadrukkelijk 'een stapje extra' voor huurders met een zorg- of ondersteuningsbehoefte en werkt actief samen met zorg- en welzijnspartijen. Tegelijkertijd is de corporatie zich bewust van de noodzaak tot het bewaken van de grenzen van haar rol.

Tegelijkertijd leeft bij verschillende partijen de vraag of de hoge inzet van WSAP structureel houdbaar is. De betrokken houding van medewerkers wordt gewaardeerd, maar vraagt ook om duidelijke rolafbakening met ketenpartners. Bij nieuwbouw wordt opgemerkt dat het hergebruik van één basisontwerp efficiënt is, maar dat meer variatie in architectuur op termijn wenselijk is. Daarnaast zien partners kansen voor nog meer samenwerking op thema's als (tijdelijke) woningbouw en projectontwikkeling.

Aandachtspunt

Een terugkerend aandachtspunt in de gesprekken is de vraag: Tot hoever reikt het 'extra stapje'? De betrokkenheid van WSAP is groot, maar roept ook de discussie op over de scheidslijn tussen steun bieden en het overnemen van taken van andere organisaties, zoals zorg- of welzijnspartijen. Die balans vraagt om blijvende reflectie: wanneer helpt WSAP de huurder écht verder, en wanneer vervaagt de rolverdeling met ketenpartners?

Oordeel

WSAP laat zien dat een kleine organisatie grote maatschappelijke impact kan hebben. Op alle vier de thema's uit het Koersplan laat de corporatie goede tot zeer goede prestaties zien die precies passen bij het werkgebied. De corporatie handelt vanuit een sterke intrinsieke motivatie en weet die om te zetten in concrete resultaten voor haar huurders. De grote betrokkenheid bij huurders en persoonlijke benadering door medewerkers is opvallend.

Oordeel van de commissie: Uitstekend

“we vragen ons bij elke keuze ook af: wat betekent dit voor onze kleinkinderen?”

Remco Wijnia, bestuurder van WSAP



Het Stapje extra voor huurders van WSAP



Schatplichtig als maatschappelijke organisatie: als een motor, belangeloos aanjagen. Toch doen, ook als het niet helemaal je opdracht is.

Wij kunnen achter de voordeur komen, daar moet je gebruik van maken.

Als je iemand ziet vervuilen, pak je dat op. Niet voor het huis, maar vanuit de mens.

We hadden twee huurders in een extreem vervuilde woning met veel hulp vanuit welzijn, schoonmaakhulp ed. We hebben alle betrokkenen uitgenodigd en uitgelegd dat we een ontruimingsprocedure moeten starten als iedereen achterover leunt. Er is een laatste kanscontract gemaakt en een beschrijving van ieders rol (wederkerig). Dit evalueren we elk half jaar.

Iedereen zegt "dit is mijn werk", maar soms maak je het makkelijker door een stapje extra te doen. Bijvoorbeeld als een statushouder wel geld heeft, maar de huur niet kan betalen omdat het bij een buitenlandse bank staat. Het is niet onze taak om dat te regelen, maar we doen het wel. Daar hebben ook andere organisaties profijt van.

Soms hebben we te maken met erfgenamen die ver weg wonen. Dan spreken we af, jullie doen dit, wij pakken dat op. Meedenken en Samenwerken.

WSAP-DNA: Je moet het in je hebben, het hoort bij ons. Door een stapje extra haal je misschien wel wat meer problemen op je af. Je moet het in je hebben om iets samen op te willen lossen. Het hoort als maatschappelijke organisatie om op die manier te werken.

Zoeken naar de beste oplossing voor de bewoner, waarbij je wel bij jezelf blijft.

De sociale netwerken moeten geactiveerd worden. Er is een nieuwe aanpak bij de gemeente: gordijnen niet open en een verwaarloosde tuin zijn signalen waar partijen bij betrokken zijn. Niet alleen een melding maken.

Organiseer een buurt-bbq. Zo leren mensen hun burens beter kennen. Dat is belangrijk: het zorgt voor cohesie.

WSAP doet wat ze kan. Maar in de lijn daarna zit een tekort. Er is te weinig structuur om te handelen. Mensen verzuipen in de wijk. Het is wenselijk de samenwerking tussen zorg, welzijn en corporatie te intensiveren. Met name de zorg heeft nu te weinig uren om het werk te doen.

Je kunt altijd bij WSAP aankloppen als je als huurder problemen hebt. WSAP heeft een buitengewoon goede relatie met de huurdersorganisatie en oog voor wat er speelt achter de voordeur.

Wensen zijn bespreekbaar en er wordt altijd gekeken wat mogelijk is; er is over te praten..

Iemand met een psychose, die helpen we. Daarna opruimen hoort er ook gewoon bij.

Bij huurders die gedupeerd zijn door de toeslagenaffaire vraagt WSAP zich af: "hoe kunnen we deze mensen beter huisvesten?"

Soms worden woningen leeggehaald. Als er dan veel boeken zijn, dan vraag WSAP zich af: "wie heeft hier nog wat aan?" Zo proberen we te helpen.

De mentaliteit is goed. Ze willen echt een stapje extra doen en zijn erg betrokken. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd: "mogen we even binnen kijken?"

We zien bij mensen schimmel op de ramen. Dat is een signaal dat het niet goed gaat. We gaan praten, persoon komt niet uit bed. We vragen of we het wijkteam zullen inschakelen? "Ja, willen jullie dan wel bij het gesprek zijn?" Dat doen we. Daarna overgedragen aan de zorg.

Recent was een mevrouw gevallen in de douche, waardoor ook waterschade was ontstaan. De verzekeraar vergoedde alleen het vinyl. WSAP heeft een bouwdroger geregeld om te drogen.

Medewerker rijdt zelf 's avonds nog langs bij huurders. WSAP doet echt veel pogingen om mensen te bereiken.

2 jaar geleden is er ingebroken op Tweede Kerstdag. Toen zijn we gaan kijken om dingen te regelen. We nemen de telefoon op als die gaat, ook buiten kantoor tijd. Uiteindelijk gebeurt dat maar één of twee keer per jaar.

4 Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

4.1 Beschrijving netwerken

WSAP werkt binnen verschillende netwerken. Belangrijkste externe stakeholders zijn Stichting Huurdersorganisatie WAP, gemeente Hollands Kroon, collega-corporaties Beter Wonen en Wooncompagnie en zorg- en welzijnspartijen 's Heeren Loo, Stichting De Waerden, Present, Inclusio en Wonen plus Welzijn.

Voor de woonruimteverdeling werkt WSAP samen met Wooncompagnie (bezit gemeente Schagen en Hollands Kroon), Woningstichting Den Helder (Den Helder), Helder Vastgoed BV en Woningbouwvereniging Beter Wonen. Gezamenlijk bieden deze corporaties de sociale huurwoningen aan via het platform Woonmatch, regio kop-Noord-Holland noord.

Verder neemt de corporatie deel aan twee regiotafels in het provinciale project 'Van vergrijzing naar vernieuwing in de Kop van Noord-Holland', waar aan twee regiotafels gezamenlijk gezocht wordt naar mogelijke oplossingen voor de grote vergrijzing.

Ook werkt de corporatie samen binnen de Big 5, een netwerk van vijf kleine corporaties in Noord Holland die samenwerken op verschillende organisatieonderdelen: Van Alckmaer, Woontij, Beter Wonen, Langedijk en WSAP.

4.2 Samenwerking met en invloed huurders

WSAP onderhoudt een intensieve en constructieve samenwerking met de Stichting Huurdersorganisatie WAP (SHWAP). Deze onafhankelijke stichting behartigt de belangen van alle huurders van WSAP en zet zich in voor een betere leefomgeving en het welzijn van

bewoners. De huurdersorganisatie fungeert als een betrokken en kritische samenwerkingspartner die actief de stem van de achterban ophaalt. In 2023 deed SHWAP dit onder meer via een enquête waarin huurders hun mening konden geven over het verduurzamingsprogramma van de corporatie 'Aangenaam besparen'.

De relatie tussen WSAP en SHWAP wordt door beide partijen als open, toegankelijk en goed georganiseerd ervaren. Er is sprake van regelmatig overleg. De huurdersorganisatie wordt vroegtijdig betrokken bij beleidsontwikkeling, bijvoorbeeld bij de jaarlijkse huuraanpassing. Ook neemt SHWAP deel aan selectiecommissies bij aanbestedingen van nieuwbouwprojecten. De Raad van Commissarissen is aanwezig bij de jaarlijkse vergadering van SHWAP en overlegt enkele keren per jaar met het bestuur van de SHWAP.

Uit de gesprekken blijkt dat SHWAP niet alleen invloed heeft op beleidskeuzes, maar ook als serieuze en gewaardeerde gesprekspartner wordt gezien. De samenwerking wordt door andere corporaties in de regio genoemd als voorbeeld van hoe een sterke relatie met de huurdersorganisatie bijdraagt aan maatschappelijk verankerd beleid. SHWAP ervaart dat het lastig is om nieuwe bestuursleden te vinden. Er ligt een gezamenlijke uitdaging om huurders te betrekken die mogelijk interesse hebben in een actieve rol binnen de organisatie.

Een belangrijk punt van aandacht voor de huurdersorganisatie is het gebrek aan transparantie over de besteding van de middelen die zijn vrijgekomen na de afschaffing van de verhuurdersheffing. De huurdersorganisatie heeft om toelichting gevraagd, maar vindt dat er nog geen bevredigend antwoord is gegeven.

1 Regiotafels: 'Langer Thuis Wonen' & 'Extra capaciteit geclusterd wonen en wonen met 24 uren zorg'

4.3 Samenwerking met en invloed van andere samenwerkingspartners

WSAP onderhoudt een actief en goed functionerend netwerk met **maatschappelijke partners** in de regio. De corporatie toont zich hierin initiatiefrijk en betrokken. Zo wordt geïnvesteerd in de ontwikkeling van een toekomstbestendige buurtkamer in Breezand en is er sprake van intensieve samenwerking met Wonen Plus Welzijn, onder meer rondom de buurtkamers, het Thuisabonnement en de begeleiding van statushouders. Door het regelmatige en laagdrempelige contact met huurders heeft WSAP goed zicht op wat er leeft in haar werkgebied.

De effecten van passend toewijzen en extramuralisering worden in toenemende mate zichtbaar in de wijken: het aandeel huurders met een zorg- of begeleidingsbehoefte groeit. Deze ontwikkeling stelt hogere eisen aan de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties. WSAP zoekt daarom de afstemming om samen te werken aan passende ondersteuning en een leefbare woonomgeving voor alle bewoners.

Ook de **gemeente Hollands Kroon** ziet WSAP als een echte partner. De lijnen zijn kort en de samenwerking wordt als prettig ervaren. Wel is er de wens om bij projecten eerder in gezamenlijkheid op te trekken, zoals bij de planvorming rondom de aanpassing van de entree van buurtkamer De Carrousel. Vanuit de gemeente ligt er de ambitie om 500 flexwoningen in Hollands Kroon te realiseren, waarvan een deel mogelijk binnen het werkgebied van WSAP. Over de exacte opgave en de haalbaarheid daarvan moet het gesprek nog worden gevoerd.

Andere corporaties typeren WSAP als een nuchtere en daadkrachtige organisatie, goed geworteld in de lokale samenleving. De gezamenlijke financiële administratie met Beter Wonen en andere vormen van samenwerking worden gezien als goede voorbereiding op de toenemende complexiteit van opgaven voor corporaties.

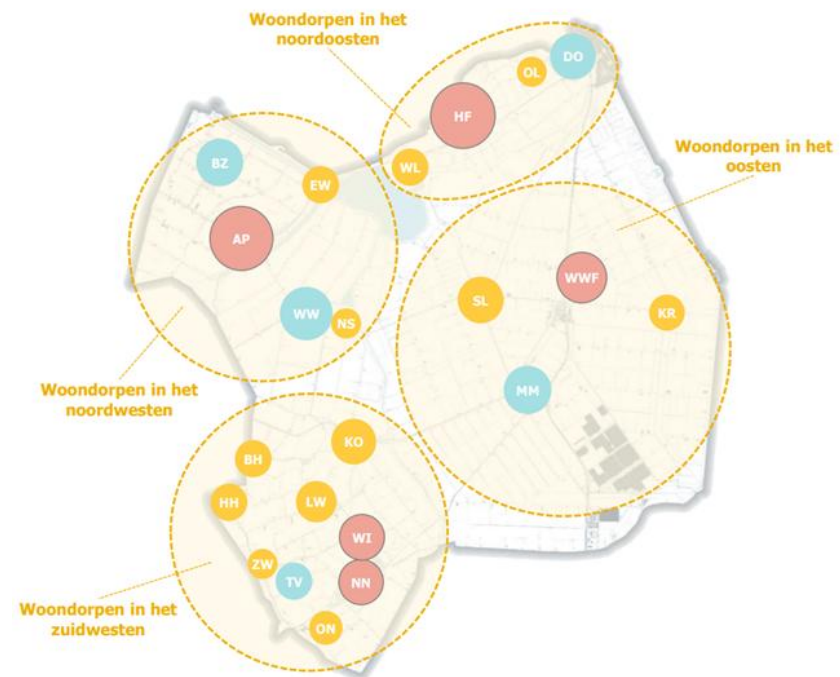
4.4 Samenwerking in netwerken

WSAP zoekt actief de samenwerking op met andere corporaties en maatschappelijke partijen in de regio. In het samenwerkingsverband 'de Big5' met vier vergelijkbare corporaties is een externe controller aangetrokken die parttime bij alle vijf corporaties actief is. Daarnaast is in dit verband een 'shared security officer' aangesteld.

Met Woningbouwvereniging Beter Wonen wordt sinds 2020 intensief samengewerkt op financieel gebied. De financiële administratie van beide corporaties is ondergebracht in één gezamenlijke afdeling. Dit bevordert de continuïteit en zorgt voor uniformiteit in processen zoals begroting, verslaglegging en salarisadministratie. De eerdere gezamenlijke keuze voor het ERP-systeem Viewpoint draagt bij aan verdere efficiëntie in deze samenwerking.

Op lokaal niveau wil WSAP aansluiten bij initiatieven die de betrokkenheid en leefbaarheid in buurten versterken. Zo is de opstart van een dorpsraad in Anna Paulowna een aanknopingspunt voor samenwerking op buurtniveau.

De waardering voor WSAP in het gehele lokale netwerk is positief. Gemeente, huurdersorganisatie en samenwerkingspartners ervaren WSAP als een toegankelijke, betrouwbare en betrokken partner. De communicatie wordt als helder ervaren, de samenwerking als constructief en de inzet van medewerkers als persoonlijk en betrokken. Zowel bij nieuwbouw als renovatie wordt de invloed van huurders serieus genomen, wat bijdraagt aan draagvlak en tevredenheid.



Totaaloordeel visitatiecommissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van WSAP als **goed** en ziet dat de corporatie zich beweegt richting een uitstekende beoordeling'. De organisatie is laagdrempelig en zeer goed benaderbaar voor huurders, gemeenten en andere samenwerkingspartners. De nieuwe bestuurder stelt zich de kritische vraag: hoe schatplichtig ben je als corporatie in een kleine kern? Met andere woorden: Hoe geef je als corporatie vorm aan de taak en verantwoordelijkheid om bij te dragen aan de gemeenschapsvorming? En onderzoekt daarmee hoe de corporatie nog verder in de haarvaten van het werkgebied kan komen.

Medewerkers signaleren vroegtijdig problemen bij huurders en nemen daarbij niet alleen contact op met het netwerk, maar pakken ook een actieve regierol om tot oplossingen te komen. Samenwerking vindt plaats met corporaties binnen én buiten het eigen werkgebied, wat bijdraagt aan kennisdeling en de continuïteit. De gemeente Hollands Kroon ervaart WSAP als een gelijkwaardige partner die samen verantwoordelijkheid draagt voor maatschappelijke opgaven.

Pluspunten

- + Actieve regierol en veel samenwerking in netwerk voor stapje extra voor huurders
- + Verantwoordelijke samenwerkingspartner
- + Zeer goede relatie met huurdersorganisatie (zeer benaderbaar)
- + Sterk verbeterde relatie met gemeente

Kansen

- Hoewel de samenwerking met gemeente en projectontwikkelaars als zeer goed wordt ervaren, kan deze nog verder verbeteren door gezamenlijk te acteren met oog voor elkaars belangen.
- De huurdersorganisatie geeft aan behoefte te hebben aan meer uitleg over de alternatieve besteding van de verhuurdersheffing.
- Er ligt een kans voor WSAP om tijdens het contact met huurders signalen op te vangen van mensen die mogelijk willen bijdragen aan de huurdersorganisatie.

Beoordeling: goed

“WSAP is echt onze partner. We doen het echt samen.”
Mark Versteeg, wethouder, gemeente Hollands Kroon





5 Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en tijdig kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden heeft.

Strategie

WSAP opereert vanuit een duidelijke en breed gedragen koers, zoals vastgelegd in het Koersplan 2019–2023. Dit plan omvat veertig doelstellingen die richtinggevend zijn voor de organisatie en zijn vertaald naar concrete acties met de benodigde randvoorwaarden voor realisatie. De strategie richt zich op vier speerpunten: betaalbare woonlasten, het verduurzamen van de woningvoorraad, het bouwen naar lokale behoefte en het extra ondersteunen van huurders. Deze thema's zijn afgestemd op de lokale context waarin WSAP actief is. De corporatie kiest bewust voor een sterke focus op haar kerngebied en onderhoudt nauwe banden met huurders en maatschappelijke partners, wat bijdraagt aan zichtbaarheid en herkenbaarheid in de regio.

De koers wordt jaarlijks uitgewerkt in jaarplannen, waarin de doelstellingen zijn gekoppeld aan specifieke activiteiten, middelen en verwachte opbrengsten. Dit stelt WSAP in staat flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden. In het strategisch voorraadbeleid is per complex een passende strategie vastgesteld, inclusief financiële doorrekening. In 2023 is de koers aangevuld met een addendum voor 2024, voornamelijk gericht op de actualisatie van nieuwbouwopgaven, personele inzet en financiële parameters. Het vanaf voorjaar 2025 werken aan een nieuw koersplan biedt de nieuwe bestuurder ruimte om met de organisatie en partners richting te bepalen voor de toekomst.

Sturing

De sturing binnen WSAP is zorgvuldig ingericht en sluit aan bij de strategische uitgangspunten. Jaarplannen vormen de operationele vertaling van het koersplan en de voortgang van de

doelstellingen wordt gerapporteerd in viermaands rapportages. Deze rapportages worden besproken in het managementteam en met de Raad van Commissarissen (RvC). Ook de voortgang van prestatieafspraken wordt actief gemonitord.

De organisatie toont zich in staat om op basis van actuele inzichten en signalen adequaat te reageren en indien nodig haar aanpak bij te stellen.

MT

WSAP is een compacte en platte organisatie met taakvolwassen medewerkers. De commissie ziet een deskundig MT dat bestaat uit leden die vanuit hun eigen rol en expertise in staat zijn elkaar kritisch te bevragen op inhoud, beleid en uitvoering. Er is sprake van een open overlegstructuur en korte lijnen, wat bijdraagt aan de slagvaardigheid van de organisatie. Het hoofd Financiën vervult een dubbelfunctie bij zowel WSAP als bij Beter Wonen, de corporatie waarmee wordt samengewerkt. Deze constructie versterkt de financiële deskundigheid en borging binnen beide organisaties en is een voorbeeld van hoe WSAP samenwerking inzet om de kwaliteit van haar bedrijfsvoering te vergroten.



OR

De ondernemingsraad (OR) is actief betrokken bij relevante organisatieontwikkelingen en beleidskeuzes. De visitatiecommissie heeft gesproken met de OR, die aangeeft goed geïnformeerd te worden en op een constructieve wijze te kunnen meedenken en adviseren. De OR straalt uit dat het extra stapje voor de huurder diep in het DNA van WSAP geworteld is en ondersteunt dat met verschillende recente voorbeelden. Het personeel acteert vanuit een groot verantwoordelijkheidsgevoel. Als een collega enkele maanden uitvalt wordt dat intern door het team opgevangen. Extern inhuren mag wel, maar het DNA zegt: “we vangen het intern op”. Bij de keuze van een nieuwe bestuurder heeft de OR na een interne enquête aandacht gevraagd voor: laagdrempeligheid, mensen hun eigen ding laten doen, voetjes op de vloer en meedoen (eigen kopje in de vaatwasser). De komende tijd willen we continueren, trotser zijn en ons sociaal tonen. Het vinden van (jonger) personeel vindt de OR een aandachtspunt. Van huurders verwacht de OR een rustig straatbeeld (gordijnen overdag open, geen schotels of rotzooi in tuinen) en het tegengaan van vervuiling en verslaving. En ook op die terreinen zet WSAP een stapje extra.

RvC

De RvC bestaat uit vijf leden met diverse expertises die goed aansluiten bij de opgestelde profielschetsen, waarin alle relevante ervaringsdomeinen zijn opgenomen. Volgens haar toezichtvisie streeft de RvC naar een balans tussen resultaatgericht en waard gericht toezicht. In het toezichtkader is verder vastgelegd dat de raad bijzondere aandacht heeft voor de positie van kwetsbare groepen op de woningmarkt. De raad toetst of de koers daadwerkelijk wordt vertaald naar een meerjarig ondernemingsplan en beoordeelt de uitvoering daarvan aan de hand van voortgangsrapportages, klanttevredenheidsmetingen en beoordelingen van externe toezichthouders. Hiermee borgt WSAP een periodieke sturingsaanpak waarin planning, uitvoering, verantwoording en bijsturing op gestructureerde wijze samenkomen.

De RvC is zich bewust van het feit dat de zittingstermijnen van meerdere leden aflopen in 2026 en 2027 en acht een meer gespreide verdeling hiervan wenselijk met het oog op continuïteit en bestuurlijke stabiliteit. De raad is voornemens dit in de komende periode te bespreken en aan te pakken.

De relatie tussen bestuurder en Raad van Commissarissen

Met de aanstelling van de nieuwe bestuurder, met mede een achtergrond in het sociaal domein, heeft de RvC bewust gekozen voor een verdere versterking van de koers die WSAP heeft ingezet: het zijn van een lokaal verankerde corporatie. Onder leiding van de vorige bestuurder is een stevige basis gelegd en is een organisatie ontstaan die diepgeworteld is in Anna Paulowna en de omliggende regio.

Dankzij deze sterke positionering biedt de komende periode ruimte om de organisatie nog verder te laten verweven met haar werkgebied. Dit opent de mogelijkheid om de verbinding met bewoners en partners verder te intensiveren en bij te dragen aan de ontwikkeling van veerkrachtige wijken, bijvoorbeeld door actie in te zetten op community building.



Totaaloordeel visitatiecommissie

De commissie constateert dat WSAP een sterke betrokkenheid toont bij haar huurders en stevig geworteld is in de lokale gemeenschap. Er is dan ook een duidelijke samenhang tussen de maatschappelijke opgaven en de strategische doelen die de corporatie heeft geformuleerd.

De missie van WSAP – in de kern duurzaam, betrokken, betrouwbaar en betaalbaar – komt zichtbaar tot uiting in de doelstellingen en de wijze waarop deze worden nagestreefd. De kernwaarden klantgerichtheid, toegankelijkheid, sociale betrokkenheid en betrouwbaarheid zijn diep verankerd in de organisatiecultuur en vormen een leidraad in het dagelijks handelen. Dit wordt weerspiegeld in de gemaakte keuzes en wordt unaniem bevestigd door alle partijen die door de commissie zijn gesproken.

De visitatiecommissie constateert dat de RvC zeer betrokken en deskundig is en zich bewust is van het feit dat de zittingstermijnen van meerdere leden aflopen in 2026 en 2027, en dat een meer gespreide verdeling hiervan wenselijk zou zijn met het oog op continuïteit en bestuurlijke stabiliteit. De raad is voornemens dit te bespreken in de komende periode.

Sterke punten:

- + Logische en duidelijke lijn tussen maatschappelijke opgaven en gekozen doelstellingen
- + RvC geeft goede invulling aan governance
- + Top 4 corporaties voor wat betreft klanttevredenheid

Kansen:

- Zorg voor een “zaagtand” in het rooster van aftreden van de RvC-leden.
- Bepaal de kaders voor het nieuwe koersplan ‘Waar wil WSAP (nog meer) van zijn?’
- Betrek belanghouders bij de totstandkoming van het koersplan, zodat zij hun agenda op het koersplan kunnen afstemmen en vice versa.



“WSAP is Anna Paulowna
en Anna Paulowna is WSAP”
collega-corporaties





6 Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.

Personele inzet en strategische samenwerking

WSAP is een compacte organisatie met 17 medewerkers (13,6 fte). Door de compactheid zijn de lijnen binnen de organisatie kort, wat wordt gewaardeerd door zowel huurders als samenwerkingspartners. In de dagelijkse praktijk wordt WSAP ervaren als toegankelijk, betrokken, klantgericht en daadkrachtig. Medewerkers tonen een grote mate van betrokkenheid bij de doelgroep. Illustratief daarvoor is de handelingswijze van een onderhoudsmedewerker die bij het signaleren van een overvolle woning direct actie onderneemt door collega's in te schakelen en samen naar een oplossing te zoeken. Vanwege de toenemende vraag naar inzet op leefbaarheid, is de formatie hiervoor recent uitgebreid.

De beperkte omvang van de organisatie brengt ook kwetsbaarheden met zich mee. De vervangingsmogelijkheden zijn beperkt en de flexibiliteit om onverwachte omstandigheden op te vangen is gering. Om hierin te voorzien is WSAP in 2022 een strategische samenwerking gestart met vier andere kleine corporaties in Noord-Holland Noord, verenigd in 'de Big5'. Binnen deze samenwerking is de strategische personeelsplanning gezamenlijk opgepakt, met als doel inzicht te verkrijgen in de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkelbehoeftes van de formatie, nu en richting de toekomst.

Daarnaast werkt WSAP op onderdelen samen met andere corporaties om de continuïteit en kwaliteit van de bedrijfsvoering te versterken. Zo wordt een 'shared security officer' en een externe controller gedeeld binnen de Big5. Sinds 2021 wordt de financiële afdeling gedeeld met Beter Wonen, waarmee de personele continuïteit van dit organisatieonderdeel beter is geborgd. Ook werd een trainee op het gebied van communicatie gedeeld met Woontij. De groter wordende opgaven vragen om meer of andere vormen van samenwerking. Daarmee

wordt bijgedragen aan de veerkracht en toekomstbestendigheid van de organisatie op de langere termijn.

Financiële wendbaarheid en investeringsruimte

WSAP heeft een gezonde financiële positie. De corporatie investeerde de afgelopen jaren in het verduurzamen van haar vastgoedportefeuille, sloop/nieuwbouw en groot onderhoud. Daarbij is steeds gezocht naar betaalbare oplossingen, zodat investeringsruimte behouden bleef. De komende jaren ligt de focus op het realiseren van levensloopbestendige woningen, waarmee WSAP anticipeert op de verwachte toename van ouderenhuishoudens in de regio. Bij nieuwbouw wordt gekozen voor het toevoegen van kleinere woningen van maximaal 80 m², die beter passen bij de huurprijzen in het sociale segment en lagere bouwkosten met zich meebrengen.

De tweede focus ligt op het verduurzamen van het resterende bezit. In de afgelopen periode is het merendeel van de bestaande woningvoorraad verbeterd volgens het eigen verduurzamingsconcept Aangenaam Besparen. In 2025 en 2026 volgt de afronding van deze ingreep voor circa 150 woningen. Daarmee resteert eind 2026 nog een kleine groep (20 tot 30) verkoopwoningen met een E-, F- of G-label, die – indien niet verkocht – in 2027 alsnog worden verduurzaamd. Uiterlijk in 2028 zijn er dan geen woningen met een laag energielabel meer in bezit.

WSAP neemt in de periode tot 2030 een forse investeringsopgave op zich, wat leidt tot een bijna verdubbeling van de leningenportefeuille. De laatste jaren van de visitatieperiode nemen het balanstotaal en het eigen vermogen van WSAP in beperkte mate af, terwijl de beleidswaarde van het bezit in beperkte mate groeit. Desondanks is het grootste deel van de maatschappelijke opgave financieel uitvoerbaar.

Bij het opstellen van de meerjarenbegroting maakt WSAP gebruik van scenarioanalyses waarbij verschillende economische ontwikkelingen, waaronder rente- en bouwkostenstijgingen, worden doorgerekend. Doordat de operationele kasstroom onvoldoende is om investeringsuitgaven in bestaand bezit te financieren, teert WSAP in op haar vermogen. In het verleden heeft WSAP relatief vaak voor lage huren gekozen. Deze historische keuzes hebben invloed op de toekomstige investeringscapaciteit. Dan rijst de vraag in hoeverre de combinatie van relatief lage huren, onrendabele investeringen en een afnemend eigen vermogen op de lange termijn ook houdbaar is. Het lijkt wenselijk hier aandacht aan te besteden bij de ontwikkeling van het nieuwe koersplan.

Op basis van doorgerekende scenario's heeft WSAP de komende jaren nog ruimte om circa 100 woningen toe te voegen. Daarmee zijn de ambities van de gemeente Hollands Kroon op het gebied van woningbouw haalbaar. De aanvullende opgave vanuit de Woondeal vormt een grotere uitdaging, evenals het aanbod van ontwikkelaars. Die zijn verplicht om 30% sociale huurwoningen in hun projecten op te nemen. Het programma dat zij wensen sluit niet altijd aan bij wat WSAP wil toevoegen aan haar woningvoorraad.

Totaaloordeel commissie

WSAP is goed toegerust om de opgaven binnen haar werkgebied in de komende jaren aan te pakken. De aanvullende opgaven die voortkomen uit de Woondeal lijken echter een zwaardere belasting te vormen dan de organisatie op dit moment kan dragen. Gezien de beperkte capaciteit om nieuwbouw te realiseren, is het essentieel dat WSAP scherpe keuzes maakt én hierover transparant communiceert. Dit geldt ook voor de vraag welk type woningen wil toevoegen en of er al dan niet ingezet wordt op de realisatie van flexwoningen.

De organisatie functioneert goed en beschikt over zeer betrokken medewerkers. Tegelijkertijd maakt de kleinschaligheid WSAP kwetsbaar. De organisatie speelt hierop in door samenwerking te zoeken binnen de regio. Desondanks blijft de vraag of de huidige schaalgrootte ook op de langere termijn toereikend is. Daarbij wijst de relatief hoge gemiddelde leeftijd van het personeel op de noodzaak om tijdig te investeren in de toekomstige personele bezetting. Het ontwikkelen van een langetermijnvisie voor de organisatie kan WSAP helpen om hier structureel op te anticiperen. Op terreinen als projectontwikkeling en HRM liggen nog te benutten kansen.

Sterke punten

- + De combinatie van een compacte organisatie en relatief flinke opgaven vraagt veel van de uitvoeringskracht. WSAP anticipeert hierop via samenwerking binnen 'de Big5' en het delen van de financiële afdeling met Beter Wonen
- + Financieel gezonde corporatie

Kansen

- De bouwopgave vanuit woondeal lijkt te groot voor WSAP. Dat vraagt om scherpe strategische keuzes met betrekking tot de toevoeging van woningen.
- Lange termijnvisie op de organisatie en de organisatieontwikkeling. Op onderdelen als projectontwikkeling of HR liggen mogelijk nog kansen.
- De relatief hoge gemiddelde leeftijd binnen de organisatie onderstreept het belang van tijdige investeringen in de toekomstige personele bezetting.



7 Bestuurlijke reactie

Met waardering hebben wij kennisgenomen van het concept visitatierapport dat door Raeflex is opgesteld naar aanleiding van de maatschappelijke visitatie over de periode 2021–2024. Wij danken de visitatiecommissie voor de zorgvuldige wijze waarop zij onze organisatie en ons functioneren heeft geanalyseerd, en de open en constructieve gesprekken die daaraan ten grondslag lagen. De commissie heeft zich zichtbaar verdiept in wie wij zijn, wat wij doen, en met welke overtuiging wij ons werk uitvoeren.

Wij herkennen ons in het algemene beeld dat in het rapport geschetst wordt: een compacte, wendbare ‘plattelandscorporatie’ die stevig geworteld is in de gemeenschap en met een grote mate van maatschappelijke betrokkenheid opereert. De benoeming van onze kernwaarden — klantgericht, toegankelijk, sociaal betrokken en betrouwbaar — als daadwerkelijk doorleefd en zichtbaar in ons handelen, is voor ons een belangrijk compliment. Dat we op alle vier de visitatievelden positief worden beoordeeld, met name het maximale oordeel van vijf sterren voor maatschappelijke waarde, ervaren wij als een bevestiging van onze inzet en keuzes van de afgelopen jaren.

Waardering en opbrengst

De visitatie maakt helder dat wij als organisatie in staat zijn gebleken om, ondanks onze bescheiden schaal, grote maatschappelijke impact te realiseren. Dat geldt voor onze inzet op:

- Beschikbaarheid: de realisatie van 64 nieuwbouwwoningen en 24 in aanbouw is voor onze omvang substantieel.
- Betaalbaarheid: In 2021 was er een landelijke huurbevriezing, in 2022 heeft Woningstichting Anna Paulowna ervoor gekozen om (wegens de onzekerheden die toen speelden in de wereld, flink stijgende inflatie en prijzen van gas en elektra) een extra jaar huurbevriezing door te voeren, waar veel andere corporaties wel gewoon een huurverhoging hebben doorgevoerd dat jaar. De structureel lage huren en het gematigde huurbeleid worden dan ook breed gewaardeerd.
- Duurzaamheid: met ruim 600 verduurzaamde woningen en een robuust verduurzamingsprogramma dragen wij bij aan lagere woonlasten en het behalen van klimaatdoelen.
- Leefbaarheid: onze actieve benadering in het sociaal domein, de samenwerking met partners, en de menselijke maat in onze dienstverlening maken het verschil voor huurders.

We danken de commissie ook voor de expliciete waardering van onze relatie met de SHWAP. Huurdersparticipatie vormt voor ons geen formele verplichting, maar een vanzelfsprekend fundament onder ons beleid.

Leerpunten en reflectie

De commissie legt, terecht, enkele belangrijke ontwikkelpunten op tafel. Wij nemen deze ter harte en zien ze als richtinggevend voor onze verdere koers. Hieronder lichten wij de voornaamste leerpunten toe en geven wij aan hoe wij hier vervolg aan willen geven.

1. Koersplan met draagvlak

Het aangekondigde vertrek van de huidige bestuurder per eind 2024, viel samen met ontwikkelen van een nieuwe koers. Wij onderschrijven het belang van het ontwikkelen van een breed gedragen koersplan, we zullen dan ook de punten die benoemd zijn in deze visitatie hierin meenemen waarbij we het vooral ook belangrijk vinden dat iedereen werkzaam in onze organisatie zijn of haar input kan leveren.

2. Grens van het ‘extra stapje’

De commissie wijst terecht op de balans tussen sociale betrokkenheid en rolvastheid. De maatschappelijke druk, met een toenemend aantal kwetsbare huurders, maakt het verleidelijk om verder te gaan dan onze kerntaak. Wij erkennen dat we hierin duidelijke grenzen moeten blijven stellen en de hulpverlening moeten laten bij die organisaties die daar primair voor zijn. In overleg met onze samenwerkingspartners van het sociale domein zullen we onze signalerende en faciliterende rol blijven versterken, maar tegelijkertijd heldere afspraken maken over de rolverdeling.

3. Woningbouwstrategie

De visitatie onderstreept de noodzaak tot scherpe keuzes in de toevoeging van woningen aan ons bezit, met name ten aanzien van seniorenwoningen, flexwoningen en starterswoningen. Wij nemen ons voor om deze keuzes expliciet en transparant te maken, de woonvisie te volgen en hierover in samenspraak met gemeente, huurdersorganisatie en andere partners heldere kaders vast te stellen.

4. Organisatieontwikkeling

De toegenomen opgaven vragen een organisatie die toekomstgericht is ingericht. Wij onderkennen de uitdagingen die gepaard gaan met onze schaalgrootte, vergrijzing binnen het team en krapte op de arbeidsmarkt. In 2025 willen wij, mede op basis van het nieuwe koersplan, een langetermijnvisie op onze personele bezetting, deskundigheid en werkwijze formuleren mede gebaseerd op een benchmark die we gaan uitvoeren.

5. Governance en toezicht

De aanbeveling om clustering in het rooster van aftreden van de Raad van Commissarissen te voorkomen nemen wij over. Wij zullen deze signalering benutten bij de herijking van het rooster en selectieprocedures in de komende periode.

Tot slot

Deze visitatieperiode markeert ook het einde van een bestuurlijke periode. Onder leiding van de vorige bestuurder zijn fundamentele stappen gezet in professionalisering, maatschappelijke positionering en strategische samenwerking. Wij danken hem voor zijn betrokken en bevlogen inzet in de afgelopen jaren.

Met de komst van een nieuwe bestuurder in 2025 breekt er een nieuwe fase aan voor Woningstichting Anna Paulowna. Wij zijn ervan overtuigd dat wij, met de stevige basis die is gelegd en met de waardevolle inzichten uit deze visitatie, goed toegerust zijn om de volgende stappen te zetten in het belang van betaalbaar en betekenisvol wonen in onze regio.

Remco Wijnia
Directeur-bestuurder

Woningstichting Anna Paulowna
Juli 2025

8 Maatschappelijke reactie

Anna Paulowna juli 2025

Stichting Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna maakt graag gebruik van de mogelijkheid om een maatschappelijke reactie te geven in het visitatierapport.

Bouwen naar behoefte: slimme oplossingen voor iedereen

Als huurdersorganisatie waarderen wij de doelgerichte en duurzame bouw van sociale en levensloopbestendige woningen, die hard nodig zijn in Hollands Kroon. Het is positief dat de Woningstichting Anna Paulowna ambitie toont en standvastig is, zoals bij de plannen voor Polderpark. Wij vinden doorstroming belangrijk en ondersteunen slimme verhuurregelingen die dit bevorderen. Ook staan wij open voor nieuwe woonconcepten zoals woningdelen en hospitaverhuur, mits privacy, veiligheid en leefbaarheid goed worden gewaarborgd. De gesprekken over flex-woningen vinden wij essentieel. Deze moeten bijdragen aan het oplossen van woningnood zonder in te boeten op kwaliteit of duurzaamheid.

We rekenen erop dat de Woningstichting Anna Paulowna en de gemeente oplossingen kiezen die aansluiten bij de lokale behoeften en huurdersbelangen.

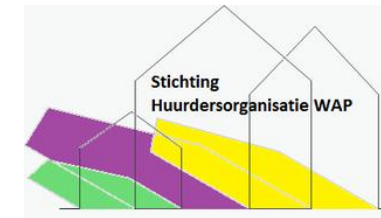
Betaalbaar wonen: onze blijvende missie

Als huurdersorganisatie waarderen wij dat de commissie de inzet van Woningstichting Anna Paulowna voor betaalbare woonlasten benadrukt. De brede benadering, inclusief energielasten, sluit goed aan bij wat wij van huurders horen. De gematigde huurontwikkeling, het maatwerk bij inkomensdalingen en het tweehurenbeleid dragen concreet bij aan betaalbaarheid voor een brede doelgroep.

We delen de zorg over de balans tussen betaalbaarheid en investeringsruimte. Daar blijven we kritisch op meedenken: betaalbaarheid mag geen sluitpost worden. We blijven graag samenwerken met Woningstichting Anna Paulowna aan goed en betaalbaar wonen voor iedereen.

Duurzame woningen: energiezuinig en toekomstbestendig

Als huurdersorganisatie waarderen wij de voortvarende en planmatige verduurzaming van de woningvoorraad door de Woningstichting Anna Paulowna. Het hoge aandeel A- en B-labels is een belangrijke stap richting lagere woonlasten, meer comfort en een duurzamer woningbestand. De actieve betrokkenheid van huurders en de hoge tevredenheidsscores



laten zien dat dit met zorg gebeurt. Tegelijkertijd blijft heldere communicatie, zeker via aannemers, van groot belang. We waarderen dat de Woningstichting Anna Paulowna openstaat voor verbetering en blijven hierover graag in gesprek, om uitvoering en informatievoorziening blijvend op niveau te houden.

Meer dan wonen: een stapje extra

Als huurdersorganisatie waarderen wij de manier waarop WSAP 'een stapje extra' zet voor huurders. Het is positief dat deze houding breed in de organisatie leeft en zichtbaar is in het dagelijks contact met bewoners. De betrokkenheid van de technische dienst, hun snelle opvolging van meldingen en het kosteloos uitvoeren van klein onderhoud dragen bij aan vertrouwen en nabijheid in de wijk. Ook het signaleren van bredere problematiek achter de voordeur getuigt van aandacht voor de mens achter de huurder. Deze benadering sluit goed aan bij wat wij belangrijk vinden: een corporatie die naast haar huurders staat. We blijven hierover graag in gesprek om deze aanpak ook op de lange termijn te behouden.

Algemeen

Als huurdersorganisatie herkennen wij de sterke betrokkenheid van de Woningstichting Anna Paulowna bij huurders en de lokale gemeenschap. De kernwaarden komen zichtbaar terug in het dagelijks handelen en versterken het vertrouwen onder huurders. We waarderen dat de commissie dit bevestigt en blijven de Woningstichting Anna Paulowna hierin ondersteunen én kritisch volgen.

Al met al ligt er een mooi visitatierapport. Een rapport om trots op te zijn, maar waaruit ook blijkt dat er de komende jaren nog genoeg te doen valt voor de Woningstichting Anna Paulowna.

Namens de Huurdersorganisatie Woningstichting Anna Paulowna,

Wil Cadée, voorzitter.



Bijlagen

BIJLAGE 1

Verantwoording visitatie

De visitatie bij Woningstichting Anna Paulowna is uitgevoerd op 13, 20 en 21 maart 2025 basis van Methodiek 7 (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2022/1) en vond plaats tussen februari en juni 2025.

Methodiek 7 richt zich op:

- (1) Het leren en verantwoorden van de corporatie, waarbij de visitatiecommissie zich een oordeel vormt over de maatschappelijke waarde die een corporatie heeft geleverd en daarbij sterke punten en leerpunten identificeert.
- (2) In beeld brengen van de huurdersinvloed en het huurdersperspectief op de corporatie. Bij de visitatie van Woningstichting Anna Paulowna zijn de huurdersvertegenwoordigers vanaf de start van de visitatie betrokken geweest.
- (3) Netwerken en samenwerking: in deze visitatie zijn diverse gebiedsgerichte gesprekken en netwerkdialogen gevoerd.

Documentatie

De commissie heeft voorafgaand aan de visitatiegesprekken een uitgebreid pakket aan documenten bestudeerd, zoals het ondernemingsplan, de prestatieafspraken, beleidsdocumenten waaronder jaarplan, begrotingen, rapportages aan de RvC, verslagen van overleggen met de huurdersorganisatie en andere belanghebbenden, de verslagen van de RvC, accountantsverslagen en correspondentie met de AW en het WSW. Op basis daarvan is een factsheet opgesteld die ter beschikking is gesteld aan de gesprekspartners (Zie bijlagen).

Startbijeenkomst en visitatiegesprekken

De visitatie is van start gegaan met een voorbereidende sessie, startbijeenkomst, waarin bestuurder, MT, RvC, ondernemingsraad en huurdersvertegenwoordigers in samenspraak met de visitatiecommissie de diverse aandachts- en leerpunten hebben besproken. Vervolgens zijn er gedurende drie dagen gesprekken gevoerd met verschillende belanghebbenden, binnen en buiten de corporatie. Dit is gedaan in de vorm van een-op-een gesprekken en groeps gesprekken. Een overzicht van de gesprekken is opgenomen in de bijlagen.

Waarderingen

Bij de waardering van de onderdelen Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke capaciteit hanteert de visitatiecommissie een vijfpuntschaal:

- De corporatie presteert **uitstekend**, en is op een of meerdere onderwerpen een voorbeeld voor andere corporatie.
- De corporatie presteert **goed** en doet wat er van haar verwacht mag worden.
- De corporatie presteert naar **behoren**, waarbij de visitatiecommissie enige ruimte voor verbetering ziet (drie sterren).
- De prestaties zijn **voor verbetering vatbaar**: dat wil zeggen de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering.
- De corporatie presteert **onvoldoende** als de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

BIJLAGE 2

Factsheet visitatie 2021 - 2024





BIJLAGE 3

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : **Woningstichting Anna Paulowna te Anna Paulowna**
Visitatiejaar : **2025**

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 Woningstichting Anna Paulowna te {place} hebben.

Bennekom, 24 juni 2025
de heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningstichting Anna Paulowna te Anna Paulowna verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2025 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, 11 oktober 2024 | De heer Dick van Ginkel | Voorzitter
Bennekom, 16 oktober 2024 | De heer Martijn de Jong-Tennekes | algemeen
Bennekom, 16 oktober 2024 | Mevrouw Barbara ten Klooster | secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG.
De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



BIJLAGE 4

Lijst met geïnterviewde personen

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

De heer P. Conijn
Mevrouw M.J. Stobbe
De heer P. Koopman
Mevrouw T. van den Berg
De heer K. Straathof

Directeur-bestuurder

De heer R. Wijnia

Managementteam

De heer D. van der Lee
Mevrouw A. Reesink
De heer E. Scholten

OR

De heer R. Blankendaal
Mevrouw C. Meijburg
De heer C. Bakker

Externe gesprekken

Huudersorganisatie

De heer W. Cadée
Mevrouw Z. Bosboom
De heer K. Fraza
Mevrouw S. Denekamp
De heer J. Muntjewerf

Gemeente

De heer M. Versteeg (wethouder)
Mevrouw W. Sanders
Mevrouw E. Heesterbeek
De heer S. Sierkstra

Corporatie(s)

De heer M. Dirks – Beter Wonen
De heer N. Jonk – Wooncompagnie
Mevrouw W. van der Weide

Zorg- en welzijnsinstelling(en)

Mevrouw M. de Jager - Wonen plus Welzijn