

Maatschappelijke visitatie Portaal

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Portaal

Utrecht, 25 maart 2019



Maatschappelijke visitatie Portaal

Portaal

Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Portaal

Maarten Nieland

Robert Kievit

Rixt Bos

Abco van Langevelde

Utrecht, 25 maart 2019

Voorwoord	7
Beoordeling maatschappelijke prestaties	9
Recensie	9
Scorekaart	13
Samenvatting en beoordeling	14
1 Profielschets	15
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
2.1 Inleiding	20
A Presteren naar Opgaven en Ambities Portaal	21
2.2 Prestaties in het licht van de opgaven van Portaal	21
B Presteren naar Opgaven per regio	29
Regio Arnhem	32
2.3 Opgaven in Arnhem	32
2.4 Prestaties in het licht van de opgaven in Arnhem	32
Regio Eemland	41
2.5 Opgaven in Eemland	41
2.6 Prestaties in het licht van de opgaven in Eemland	41
Regio Leiden	49
2.7 Opgaven in Leiden	49
2.8 Prestaties in het licht van de opgaven in Leiden	49
Regio Nijmegen	57
2.9 Opgaven in Nijmegen	57
2.10 Prestaties in het licht van de opgaven in Nijmegen	57
Regio Utrecht	65
2.11 Opgaven in Utrecht	65
2.12 Prestaties in het licht van de opgaven in Utrecht	65
C Ambities van Portaal	74
2.13 Ambities in relatie tot de opgaven	74
3 Presteren volgens Belanghebbenden	77
3.1 Inleiding	78
Portaal als geheel	81
3.2 Samenvattend overzicht beoordeling belanghebbenden Portaal als geheel	81
Regio Arnhem	83
3.3 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Arnhem	83
3.4 Toelichting beoordeling belanghebbenden Arnhem	83
3.5 Boodschap	88
Regio Eemland	90
3.6 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Eemland	90
3.7 Toelichting beoordeling belanghebbenden Eemland	90
3.8 Boodschap	96

Regio Leiden	98
3.9 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Leiden	98
3.10 Toelichting beoordeling belanghebbenden Leiden	98
3.11 Boodschap	103
Regio Nijmegen	105
3.12 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Nijmegen	105
3.13 Toelichting beoordeling belanghebbenden Nijmegen	105
3.14 Boodschap	110
Regio Utrecht	112
3.15 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Utrecht	112
3.16 Toelichting beoordeling belanghebbenden Utrecht	112
3.17 Boodschap	119
4 Presteren naar Vermogen	121
4.1 Inleiding	122
4.2 Financiële continuïteit	122
4.3 Doelmatigheid	124
4.4 Vermogensinzet	125
4.5 Beoordeling	127
5 Presteren ten aanzien van Governance	129
5.1 Inleiding	130
5.2 Besturing	130
5.3 Intern toezicht	133
5.4 Externe legitimering en verantwoording	138
5.5 Beoordeling	142
Bijlagen	143
Bijlage 1: Position Paper	144
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	147
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	150
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	153
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	155
Bijlage 6: Bronnenlijst	161
Bijlage 7: Prestatietabellen per regio en algemeen geldend	162
Algemeen geldende opgaven	162
Regio Arnhem	167
Regio Eemland	177
Regio Leiden	188
Regio Nijmegen	198
Regio Utrecht	204

Voorwoord

Het visitatiestelsel

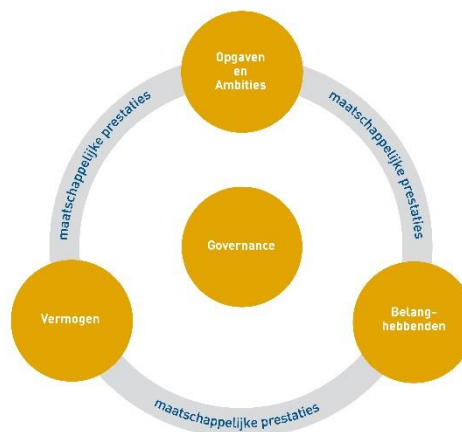
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'.

De maatschappelijke visitatie brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.



In de recensie wordt een reflectie van de visitatiecommissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, de missie, de ambities en de context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de maatschappelijke visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Portaal heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met februari en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit, Rixt Bos, Abco van Langevelde.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal volgens 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het methodiek 5.0 zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Op verzoek van Portaal zijn de regio's waarin Portaal actief is afzonderlijk beoordeeld op de onderdelen Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden. Om die reden zijn de betreffende hoofdstukken anders van opzet dan gebruikelijk. Deze hoofdstukken beginnen met een totaaloverzicht en gaan vervolgens in op de belangrijkste regiospecifieke bevindingen. De bevindingen per regio zijn in detail in de bijlage opgenomen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Maurice Caniels, Marcel Petersen en Wieke van Veldhuizen voor de prettige samenwerking en afstemming.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie

Lokaal betrokken, ambitieus en gedreven

Portaal is een landelijk opererende corporatie met ruim 49.000 sociale huurwoningen verdeeld over vijf landelijke regio's (peildatum: 1 januari 2018). Binnen iedere regio is Portaal actief in meerdere gemeenten. De regio's waarin Portaal actief is kenmerken zich door verschillen in woningmarkt en specifieke opgaven voor Portaal. Binnen de regio's is vaak sprake van een combinatie van verschillende volkshuisvestelijke thema's en woningmarktgebieden. De regio Utrecht kenmerkt zich bijvoorbeeld door een combinatie van enerzijds grootstedelijke problematiek in de gemeente Utrecht en meer plattelands opgaven in Bunnik. De regio Eemland kent weer meer landelijke problematiek en de regio's Arnhem en Nijmegen zowel grootstedelijke als landelijke opgaven. Ook kan bij gelijke landelijke thema's de mate waarin Portaal aandacht moet besteden aan dit thema aanzienlijk verschillen. In de regio Leiden is bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningvoorraad binnen het landelijke thema energie en duurzaamheid een punt van aandacht voor Portaal.

Het is de visitatiecommissie opgevallen dat Portaal lokaal betrokken is en ondanks haar landelijke dekking zich in ruime mate wil richten op de specifieke lokale opgaven. Hierbij worden ook gemeenten met relatief weinig bezit bediend. Bijzonder in dat verband is ook dat Portaal in diverse gemeenten een ontheffing heeft aangevraagd om in de betreffende gemeente te kunnen blijven investeren. Hieruit blijkt in de ogen van de visitatiecommissie heel duidelijk de lokale focus en betrokkenheid van Portaal.

Het ambitieuze en gedreven karakter van Portaal heeft de visitatiecommissie goed meegekregen tijdens de visitatie. Op intern gebied komt het bijvoorbeeld naar voren in de drive om een strakke organisatie neer te zetten die op het vlak van governance in control is en daarbij excelleert op operationeel en financieel gebied. Extern komt het bijvoorbeeld naar voren in de aandacht voor betaalbaarheid en het binnen de financiële mogelijkheden maximaal willen investeren.

In de Position Paper geeft de bestuurder aan dat de leidraad voor het handelen van Portaal het ondernemingsplan 2012 – 2020, 'Mensen wonen het liefst bij Portaal', is. Daarin wordt beschreven dat de missie 'het bouwen aan kansrijke buurten waar mensen zich thuis voelen' is. Ook wordt aangegeven dat Portaal wordt gedreven door haar overtuiging dat iedereen recht heeft op een passende plek om te wonen. Portaal staat daarbij voor gemengde wijken en buurten, waar mensen met een verschillende achtergrond door elkaar wonen: mensen met meer en minder inkomen, jong en oud, gezond en hulpbehoevend, zelfredzaam en minder zelfredzaam, nieuwkomer en oudgediende. Portaal gelooft dan ook in 'samen'. Niet alleen in 'samen wonen', maar ook in 'samen doen'; waarbij ieder zijn eigen rol heeft en respect voor elkaars verantwoordelijkheden.

De visitatiecommissie heeft zowel via haar eigen beoordelingen als via de beoordelingen van de geraadpleegde belanghebbenden vastgesteld dat Portaal daadwerkelijk de elementen uit de Position Paper heeft waargemaakt. Het beleid gericht op de gemengde huisvesting van starters, statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang, de zogenoemde 'magic mix', is daar een voorbeeld van.

In de Position Paper noemt de bestuurder verder enkele ontwikkelingen die het beleid van Portaal bepalen:

- Een toename van mensen met een extra zorgvraag in een 'gewone' sociale huurwoning;
- Het verduurzamen van de woningvoorraad;
- De verstopte woningmarkt en de stijgende vraag naar sociale huurwoningen.

De visitatiecommissie onderschrijft het belang van deze opgaven en is van mening dat Portaal zich (ruim) voldoende heeft ingezet om aan de opgave te voldoen. Wel dient opgemerkt te worden dat de prestaties op onderdelen zijn achtergebleven bij de verwachting, bijvoorbeeld op het gebied van het realiseren van nieuwbouw.

Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 ervoer de visitatiecommissie Portaal als een open, zelfbewuste, toegewijde en betrouwbare corporatie. Daarbij merkte de visitatiecommissie op dat Portaal in de laatste jaren intern gericht is geweest om te werken aan Het Nieuwe Portaal. De visitatiecommissie gaf Portaal de volgende aandachtspunten mee:

Relatie met belanghebbenden

Maak belanghebbenden zo concreet mogelijk duidelijk welke prestaties op welke terreinen van Portaal te verwachten zijn. Maak inzichtelijk hoe de organisatie de balans kan vinden tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid en de daarmee samenhangende investeringsagenda.

Intern sturing

Ontwikkel een stuur- en monitoringsmechanisme waarmee Portaal alle (lokale) afspraken met belanghebbenden in samenhang bewaakt in de eigen beleidscyclus.

Samenwerking met huurdervertegenwoordiging

Verhoog het tempo om tot betere samenwerking en afstemming te komen tussen Portaal en de huurdersorganisaties en andere belanghebbenden. Het project Samenspraak komt te langzaam op gang en dreigt daarmee momentum te verliezen.

Bestuurlijke zichtbaarheid

Verhoog de bestuurlijke zichtbaarheid op lokaal niveau. Doe dat in de eerste plaats door helder te maken wat de kernwaarden en uitgangspunten voor lokale verankering van de organisatie betekenen voor de relatie van Portaal met bewoners en buurten.

Draag kennis en ervaring over naar partners

Als een van de grootste corporaties in Nederland heeft Portaal de mogelijkheid en de verantwoordelijkheid om innovatief en creatief te zijn en te werken aan 'best practices' die als voorbeeld kunnen dienen voor andere corporaties. Demonstreer meer de maatschappelijke meerwaarde die deze omvang en het gekozen organisatiemodel met zich meebrengen.

De verbeterpunten zijn opgepakt

Portaal heeft in de voorbije periode hard gewerkt aan de aandachtspunten. De visitatiecommissie constateert dat de aandachtspunten zijn opgepakt, maar dat bij een aantal aandachtspunten blijvende aandacht noodzakelijk is. De visitatiecommissie maakt bijvoorbeeld uit de gesprekken met belanghebbenden op dat de behoefte aan kennisoverdracht nog steeds actueel is.

De visitatiecommissie constateert ook dat Portaal, ondanks de verhoogde inzet, nog zoekende is naar de juiste wijze voor het betrekken van de lokale belanghebbenden bij Portaal. Er leeft bij met name de huurdersvertegenwoordiging veel onvrede over het proces. Enerzijds door de centrale

vergaderlocatie in Utrecht en anderzijds doordat er in de ogen van de huurdersvertegenwoordigingen vaak onvoldoende wordt gedaan met hun opmerkingen en adviezen. Het is de visitatiecommissie hierbij opgevallen dat de huurdersvertegenwoordiging vanuit een sterke rolopvatting het gesprek met Portaal wil aangaan. Dit toont zich bijvoorbeeld in een grote mate van betrokkenheid en het grondig verdiepen in de materie. Het blijkt voor Portaal lastig hier in alle gevallen goed mee om te gaan. Ondanks deze constatering, vindt de visitatiecommissie het positief dat Portaal zelf ook aangeeft dat zij zich bewust is van deze onvrede en dat zij het gesprek met de huurdersvertegenwoordiging willen blijven voeren over zowel het proces als de inhoud. De huurdersvertegenwoordigingen zijn ook bereid hier samen met Portaal aan te werken.

Huidige visitatie

Het voorliggende rapport van de maatschappelijke visitatie laat zien dat Portaal voldoende invulling heeft gegeven aan de prestatieafspraken die zijn opgesteld met de gemeenten en de huurders. In alle werkgebieden is ingezet op het voldoen aan de regels voor toewijzing en zijn de opgaven op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid uitgevoerd. Ten aanzien van duurzaamheid moet Portaal, ondanks de grote inspanningen, nog stappen maken om de landelijke doelstellingen in 2020 te behalen. De prestaties als onderdeel van de Stroomversnelling zijn achtergebleven bij de ambities.

De visitatiecommissie heeft in de regio's van Portaal werkbezoeken uitgevoerd, waarbij onder begeleiding van een medewerker van Portaal belangrijke projecten zijn bezocht. Hieruit is gebleken dat Portaal in de regio's waardevolle initiatieven heeft ontplooid, en gericht heeft ingespeeld op de lokale opgaven.

Uit de werkbezoeken is ook gebleken dat kennis en prestaties soms nog onvoldoende worden gedeeld. Hierdoor kan het voorkomen dat Portaal in een bepaalde regio wordt geprezen voor bijvoorbeeld een pilot op het gebied van duurzaamheid 'Jouw thuis', maar dat belanghebbenden in de andere regio's daarvan niet op de hoogte zijn. Portaal blijft in dergelijke gevallen te lang wachten met het delen van de uitkomsten.

De belanghebbenden zijn positief over de volkshuisvestelijke prestaties van Portaal. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat met name het realiseren van nieuwbouw in de ogen van de belanghebbenden achter is gebleven bij de opgave. Portaal geeft aan graag te willen investeren, maar hiervoor afhankelijk is van de beschikbaarheid van voldoende bouwlocaties. Er is wel een duidelijke opgaande trend zichtbaar, zodat naar verwachting de komende jaren de achterstand wordt ingelopen.

De visitatiecommissie waardeert de inzet van Portaal in de relatie met de belanghebbenden. Er is gekozen voor een model waarin de relatie en de communicatie met belanghebbenden in principe via de regiomanager verloopt, maar dat naar behoefte de bestuurders hieraan bijdragen. Deze werkwijze verloopt voor de meeste belanghebbenden naar tevredenheid. Het bestuur is daarmee zichtbaarder geworden in de regio. Wel kan, zoals eerder aangegeven, Portaal de invloed op het beleid van met name de huurdersvertegenwoordiging verbeteren.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen presteert Portaal goed. Portaal heeft een gezonde financiële positie waarmee scherp aan de wind wordt gezeild. Door onder meer de invoering van het Driekamermodel heeft Portaal een goede relatie weten te leggen tussen de inzet van haar vermogen, haar vastgoed en de maatschappelijke opgaven.

Voor wat betreft Governance is de visitatiecommissie van mening dat de Raad van Commissarissen een passende samenstelling heeft, zelfkritisch is en aandacht voor de verschillende rollen heeft.

Wat kan beter?

Portaal heeft voldoende tot ruim voldoende gepresteerd en op onderdelen zichtbare verbeteringen doorgevoerd. Maar de visitatiecommissie ziet op verschillende onderwerpen nog ruimte voor verbetering:

- Verschaf duidelijkheid over de positie van onderhoudsbedrijf VOC. Voor belanghebbenden is het niet duidelijk of VOC wel of niet onderdeel is van Portaal;
- Doe een handreiking richting de huurdersvertegenwoordigingen door overleg meer lokaal te organiseren en zo het aantal centrale vergaderingen in Utrecht te beperken;
- Doe meer aan verwachtingenmanagement bij de huurdersvertegenwoordiging ten aanzien van de invloed op het beleid van Portaal. Laat vooraf duidelijk zien wat de overwegingen zijn om een advies van de huurdersvertegenwoordiging wel of niet over te nemen;
- Bespreek duidelijker met de belanghebbenden wat de invloed is van centraal beleid op lokale afspraken. Met name bij overige belanghebbenden bestaat het gevoel dat centraal bepaalde juridische aspecten teveel de overhand hebben in huurcontracten. Het bieden van lokaal maatwerk kan één en ander voorkomen;
- Verbeter het proces rondom reparatieverzoeken en klachtenafhandeling. Vanuit de huurdersvertegenwoordiging wordt aangegeven dat de processen niet naar tevredenheid verlopen. Het onvoldoende managen van de verwachtingen is daarbij een pijnpunt.

Tot slot

De visitatiecommissie is van mening dat Portaal een belangrijke en gewaardeerde rol binnen de regio's speelt waar zij bezit heeft. Portaal zet zich niet alleen in voor de maatschappelijke opgaven binnen de grote(re) gemeenten, maar wil ook in de gemeenten waar Portaal relatief weinig bezit heeft, blijven acteren. De visitatiecommissie wil Portaal daar een compliment voor geven.

De visitatiecommissie ziet de ingezette interne ontwikkelingen in het kader van Het Nieuwe Portaal als een belangrijke basis om in de toekomst in het veranderende maatschappelijke speelveld blijvend te kunnen presteren. De laatste jaren heeft dit zijn beslag gekregen, nu is het zaak met volle kracht door te stomen. Hierbij is het belangrijk de kennis tussen de regio's en de diverse belanghebbenden duidelijker te delen.

De visitatiecommissie ziet het verbeteren van de samenwerking met de huurdersvertegenwoordiging als de belangrijkste uitdaging voor Portaal voor de komende jaren. De relatie is op zich goed, waardoor de visitatiecommissie positief is over de kans dat Portaal daarin zal slagen.

Scorekaart

Perspectief	11	22	33	44	55	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	7,1	6,7	6,2	7,0		6,9	75%	7,2	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										
Prestaties	7,4	7,2	6,9	6,9	6,8		7,0	50%	7,2	
Relatie en communicatie							7,7	25%		
Invloed op beleid							6,8	25%		
Presteren naar Vermogen										
Financiële continuïteit							8	30%	8,1	
Doelmatigheid							7	30%		
Vermogensinzet							9	40%		
Presteren ten aanzien van governance										
Besturing	Plan						7,5	7,8	33%	7,9
	visie					7				
	vertaling doelen					8				
	Check					8				
	Act					8				
Intern toezicht	Functioneren Raad						7,7	7,9	33%	
	samenstelling					8				
	rolopvatting					8				
	zelfreflectie					7				
	Toetsingskader						8			
	Governancecode						8			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8	8	33%	
	Openbare verantwoording						8			

Verklaring prestatievelden:

- ¹ Huisvesten primaire doelgroep
- ² Huisvesten bijzondere doelgroepen
- ³ Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- ⁴ (Des-)investeren in vastgoed
- ⁵ Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

Portaal krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2
Presteren naar Vermogen	8,1
Presteren ten aanzien van Governance	7,9

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2 Portaal heeft ruim voldoende gepresteerd bij het uitwerken van de opgaven. De prestaties op het gebied van toewijzing, betaalbaarheid en het huisvesten van statushouders springen hier positief in het oog. Met name de magic mix, gericht op het binnen een wijk gemengd huisvesten van starters, statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang tweehuren beleid zijn sterke punten. De prestaties op het gebied van nieuwbouw en renovatie blijven echter achter op de afgesproken opgaven en de eigen ambities van Portaal.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,2 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Portaal. Met name de prestaties op het gebied van betaalbaarheid en gemengd wonen worden als positief beoordeeld. De prestaties op het gebied van nieuwbouw en renovatie blijven echter ook in de ogen van de belanghebbenden achter bij de opgaven. De belanghebbenden zijn positief over de relatie die zij met Portaal hebben. Er zijn echter ook kritische geluiden. Met name de huurdersvertegenwoordiging is kritisch over de mate waarin zij invloed hebben op het beleid van Portaal. Ook worden kritische opmerkingen gemaakt over de communicatie met individuele huurders in het geval van klachten en de tijdige afhandeling van klachten.

Presteren naar Vermogen

8,1 Portaal heeft een gezonde financiële positie die men maximaal voor de opgaven inzet. Portaal is ook een doelmatige corporatie, hetgeen bovendien bereikt is door actieve sturing op de verlaging van de bedrijfslasten. Portaal heeft hierdoor de afgelopen jaren een duidelijke verlaging van haar beheerkosten gerealiseerd. Hiertoe is 2014 gestart met een reorganisatie onder de noemer: Het Nieuwe Portaal. Portaal werkt volgens de principes van het zogenoemde Driekamermodel. Door de toepassing van dit model is er in de praktijk een goede relatie tussen de inzet van het vermogen van Portaal, het vastgoed en de maatschappelijke en volkshuisvestelijke aspecten. Portaal kan hierdoor de inzet van haar vermogen goed verantwoorden.

Presteren ten aanzien van Governance

Portaal heeft een duidelijke missie en visie en heeft deze ook goed vertaald naar concrete strategische doelstellingen. Portaal heeft verder de beschikking over een zeer uitgebreide en goed functionerende PDCA-cyclus, waardoor de organisatie goed in staat is haar prestaties te meten en zonodig ook tijdig bij te sturen. De RvC heeft voldoende aandacht voor haar samenstelling en een goede rolopvatting en hanteert een volledig en passend toetsingskader. Portaal legt ruim voldoende verantwoording af aan de maatschappij over haar prestaties en betreft de belanghebbenden op een goede wijze bij haar beleid.

1 Profielschets



Werkgebied

Portaal is een woningcorporatie met ultimo 2017 ruim 49.000 zelfstandige huurwoningen in het werkgebied, waarvan ruim 47.000 sociale huurwoningen. Daarnaast bezit Portaal nog bijna 2.500 onzelfstandige wooneenheden. Naast woningen bezit Portaal ook nog circa 4.000 niet-woongelegenheden, waarvan ruim 3.000 parkeervoorzieningen, 700 eenheden BOG (niet-DAEB) en 165 MOG (DAEB). Het werkgebied van Portaal beslaat 5 regio's verspreid over Nederland, met daarbinnen 13 gemeenten.

Tabel 1.1 Werkgebied en bezit van Portaal, ultimo 2017

Regio's	Gemeente	Aantal woningen
Arnhem	Arnhem	4.805
	Rozendaal	46
	Rheden	20
Eemland	Amersfoort	5.238
	Soest	3.670
	Nijkerk ⁶	26
Leiden	Leiden	6.643
	Oegstgeest	95
Nijmegen	Nijmegen	10.977
Utrecht	Utrecht	12.390
	Stichtse Vecht	3.706
	Nieuwegein	1.143
	Bunnik	782

Woningbezit

Het grootste deel van het bezit van Portaal bestaat uit eengezinswoningen. De spreiding van het woningtype van Portaal is ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Tabel 1.2 Woningbezit ultimo 2017

Type woningen	Portaal	Landelijk
Eengezinswoningen	36,9%	40,8%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	28,5%	24,8%
Meergezinsetagebouw met lift	16,7%	15,5%
Hoogbouw	13,1%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	4,7%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP, Portaal, Aedes

Bijna 50% van het bezit van Portaal is gebouwd voor 1980. Portaal heeft in vergelijking met het landelijk gemiddelde relatief veel bezit dat is gebouwd tussen 1980-1989.

De gemiddelde huurprijs voor een sociale huurwoning van Portaal lag in 2017 op € 549 per maand. In vergelijking met het landelijk gemiddelde van € 515 per maand is de huurprijs daarmee relatief hoog. Indien de huur in vergelijking met de maximaal redelijke huur wordt beschouwd dan komt dit voor Portaal neer op 72,4% tegenover een landelijk gemiddelde van 72,1%.

⁶ Het woningbezit is Nijkerk is inmiddels verkocht.

Organisatiestructuur

De organisatie van Portaal bestaat in 2017 uit 481 medewerkers, verdeeld over 436 FTE. In de periode 2014 tot en met 2017 zijn zowel het aantal medewerkers als het aantal FTE bij Portaal licht afgenomen ten gevolge van de reorganisatie 'Het Nieuwe Portaal'. Een grote wijziging is het indikken van de organisatie door met minder managementlagen te werken: het Nieuwe Portaal is een netwerkorganisatie. De oude regiostructuur is dus verlaten. De organisatie is ingericht naar de uitgangspunten van het driekamermodel en kent daarmee nieuwe (management)functies die zijn gekoppeld aan het maatschappelijk dan wel vastgoedrendement.

Portaal wordt bestuurd door een tweehoofdig bestuur. De Raad van Commissarissen houdt met zes leden toezicht op het bestuur.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Portaal wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven. Omdat Portaal inzicht wil in de prestaties per regio, volgt dit hoofdstuk een andere structuur dan gebruikelijk. Dit wordt hieronder toegelicht.

2.1.1 Toelichting op de indeling van dit hoofdstuk

Dit hoofdstuk begint met deel A, waarin de belangrijkste prestaties van Portaal als geheel worden besproken. Daarna wordt in deel B ingegaan op de belangrijkste opgaven die specifiek voor de regio's gelden. Per regio is in de bijlage ook een gedetailleerde uitwerking opgenomen van de beoordeelde opgaven.

2.1.2 Toelichting op de prestatieafspraken

In het onderdeel 'Presteren naar Opgaven' worden de maatschappelijke opgaven in het betreffende werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

Portaal heeft met alle gemeenten in haar werkgebied prestatieafspraken gemaakt. Een gedetailleerd overzicht per werkgebied en gemeente is opgenomen in deel B, waar de prestaties per regio worden behandeld.

A Presteren naar Opgaven en Ambities Portaal

In dit deel worden, ook bij wijze van samenvatting, de prestaties voor Portaal als geheel besproken. Hierbij zal in voorkomende gevallen gerefereerd worden aan de prestatie in een regio.

De totaalscore per prestatieveld is bepaald door de prestaties van de individuele regio's te wegen aan de hand van het aantal verhuureenheden per regio zoals weergegeven in tabel 1 op pagina 14.

De prestaties per regio worden bij wijze van samenvatting in een tabel weergegeven, maar in onderdeel B van dit hoofdstuk in detail toegelicht. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de beoordeling van het aansluiten van de ambities op de opgaven. Deze beoordeling is niet-regiospecifiek.

Tabel 2.1: Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,2
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	6,9	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,1			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,7			
(Des)investeren in vastgoed	6,2			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0			
Ambities in relatie tot de opgaven	8,0		25%	

2.1.3 Toelichting: prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Portaal ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

2.2 Prestaties in het licht van de opgaven van Portaal

De visitatiecommissie constateert dat Portaal ruim voldoende heeft gepresteerd bij het uitwerken van de opgaven. Hieronder wordt per prestatievlak de beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.2: Presteren naar Opgaven - Portaal algemeen

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	6,9
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,1	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,7	
(Des)investeren in vastgoed	6,2	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

Onderstaand volgt een overzicht van de prestaties per regio. De gemiddelden per regio zijn aan de hand van het aantal verhuureenheden per regio omgerekend tot een gemiddeld cijfer voor Portaal als geheel.

Tabel 2.3: uitsplitsing Presteren naar Opgaven per regio

Prestatieveld	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Huisvesting primaire doelgroep	7,2	7,1	7,4	7,2	7,2	7,2
Huisvesting bijzondere doelgroepen	6,7	7	7,2	7	7,3	7,1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7	7,5	6,5	6	6,8	6,7
(des)investeren in vastgoed	6	5,8	6,8	6,3	6,3	6,2
Kwaliteit van wijken en buurten	7	7	7	7	7	7,0
Gemiddeld	6,8	6,9	7,0	6,7	6,9	6,9

2.2.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd.

Portaal heeft woningen passend toegewezen

Voor betreft het toewijzen van sociale huurwoningen is Europese en landelijke wet- en regelgeving van toepassing. Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht om minimaal 90% van de vrijgekomen woningen met een huurprijs onder de maximale huur voor huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te verhuren aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Vanaf 1 januari 2016 geldt dat woningcorporaties tenminste 80% van de vrijgekomen woningen dienen te verhuren aan huishoudens met een inkomen onder de maximale inkomensgrens van € 35.739 (prijspeil 2016). Daarnaast worden woningcorporaties in de gelegenheid gesteld om 10% van de vrijgekomen woningen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 (prijspeil 2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.

Portaal heeft de vrijgekomen woningen in overeenstemming met de wet- en regelgeving toegewezen: bijna 100% van de sociale huurwoningen is verhuurd aan huishoudens met een laag inkomen. Portaal maakt in principe geen gebruik van de 10% vrije ruimte. Een uitzondering hierop kan optreden indien in de prestatieafspraken bepaald is dat Portaal in de betreffende gemeente wel gebruik maakt van de 10% vrije ruimte. Dit is bijvoorbeeld in Arnhem het geval.

Tabel 2.4: Toegewezen woningen tot de maximale inkomensgrens

	Portaal	Regio Arnhem	Regio Eemland	Regio Leiden	Regio Nijmegen	Regio Utrecht
2016	98.3%	98.9%	98.7%	97.1%	98.9%	98.0%
2017	98.0%	97.7%	96.8%	97.2%	98.9%	98.3%

Naast bovenstaande Europese wet- en regelgeving dienen woningcorporaties per 1 januari 2016 tevens te voldoen aan de regels met betrekking tot passend toewijzen: tenminste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag krijgen een woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens toegewezen. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te

kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. Portaal heeft voldaan aan de wet- en regelgeving met betrekking tot passend toewijzen. Er is voor bijna 100% passend toegewezen; door het tweehurenbeleid krijgen ook lage middeninkomens de kans om op een bij hun inkomen passende huurwoning te reageren.

Tabel 2.5: Passend toegewezen woningen aan huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag (laagste en hoogste score gemeenten per regio)

	Portaal	Regio Arnhem	Regio Eemland	Regio Leiden	Regio Nijmegen	Regio Utrecht
2016	99,5%	100%	100%	98,1%	99,8%	99,2-100%
2017	99,5%	100%	99,5-100%	98,7%	99,7%	99,7-100%

Portaal huisvest jaarlijks urgenten

Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring. Portaal maakt daarbij onderscheid tussen personen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie. Pas vanaf 2017 splitst Portaal in haar administratie de urgenten uit naar regio, zie de onderstaande tabel.

Tabel 2.6: Huisvesting van urgenten (aantal sociaal medisch/mantelzorg/stadsvernieuwing)

	Portaal	Regio Arnhem ⁷	Regio Eemland	Regio Leiden	Regio Nijmegen	Regio Utrecht
2014	223					
2015	224					
2016	390					
2017	281	27	57	29	66	128

Portaal werkt aan verhoudingen: verhuringen aan lage inkomens nemen conform afspraak toe

In het kader van de verdeling van aanbod over inkomensklassen, is de opgave voor Portaal dat woningen worden verhuurd aan huishoudens met een laag inkomen (< € 36.165). Daarnaast heeft Portaal woningen beschikbaar voor huishoudens met een inkomen tussen € 36.165 en € 44.360 (prijspeil 2017), omdat het voor deze doelgroep lastig is om op de gewone woningmarkt een woning te vinden. Portaal hanteert daarbij de volgende doelstelling voor de verdeling van huurders in de zelfstandige woningen:

- Huurders met een laag inkomen (< € 36.165): 82%;
- Huurders met een laag-midden inkomen (€ 36.165 tot € 44.360) 10%;
- Huurders met een midden-hoog inkomen (> € 44.360): 8%.

Portaal heeft zich ingezet voor het behalen van de gewenste verhouding. Van 2015 tot en met 2017 is het aandeel huurders met een laag inkomen toegenomen, van 69% in 2015 naar 75% in 2017. Het aandeel huurders met een laag-middeninkomen en een midden-hoog inkomen zijn beiden afgenomen, respectievelijk van 12% naar 10% (laag-midden) en van 19% naar 15% (midden-hoog).

Portaal zet zich via het huurbeleid in voor de huishoudens met de laagste inkomens

Portaal zet zich conform de opgave in voor de betaalbaarheid van de sociale woningvoorraad. Portaal heeft bijvoorbeeld in 2016 en 2017 een inflatievolgende huurverhoging toegepast voor de

⁷ Alleen aantallen in de gemeente Arnhem. De aantallen in Rozendaal en Rheden zijn onbekend.

laagste inkomens. Voor de hogere inkomens is een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd van respectievelijk 4,6% en 4,3%-2,3%. In 2014 en 2015 heeft Portaal voor alle inkomensgroepen een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd.

Daarnaast heeft Portaal besloten dat gestreefd (streefhuur) moet worden naar een huurprijs van gemiddeld 80% van de maximale toegestane huurprijs. Om deze doelstelling te behalen heeft Portaal huurprijzen van woningen afgetopt. Bij woningtoewijzing bedraagt de nieuwe huur 80% van de huur die wettelijk gezien gevraagd mag worden.

Tabel 2.7: Percentage van huur t.o.v. maximaal toegestane huur (DAEB-voorraad)

	%
2014	67,0%
2015	72,9%
2016	72,4%
2017	73,0%

Portaal heeft in het kader van betaalbaarheid gekozen voor een tweehurenbeleid. Het tweehurenbeleid is het beleid van woningcorporaties om voor sociale huurwoningen twee huren te hanteren: een (hogere) huur voor de woning als de woning wordt verhuurd aan een huishouden met een hoger inkomen en een verlaagde huur voor mensen met een huurtoeslaginkomen. De huurders van Portaal hebben zodoende meer keuzevrijheid: alle woningzoekenden kunnen op alle woningen reageren. Portaal biedt de woningen aan met een vermelding van de streefhuur, waarbij wordt aangegeven dat de primaire doelgroep korting krijgt op de huurprijs. Portaal topt de huurprijs voor de primaire doelgroep af tot aan de voor het betreffende huishouden geldende aftoppingsgrens.

De visitatiecommissie constateert dat Portaal betaalbaarheid als een belangrijke pijler van het huurbeleid ziet.

2.2.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,1

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd.

Portaal heeft ruim voldoende gepresteerd op dit prestatieveld. De corporatie heeft in de diverse regio's over het algemeen de opgaven uitgevoerd. In de toelichtingen van de regiospecifiek opgaven wordt hierop nader in gegaan.

2.2.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd.

Portaal heeft ruim voldoende gepresteerd op dit prestatieveld. De corporatie heeft in de diverse regio's over het algemeen de opgaven uitgevoerd. Onderstaand volgen enkele toelichtingen.

Portaal spant zich in om woningbezit op gedefinieerde standaardkwaliteit te brengen

Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk,

hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt door middel van renovatie, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud). Van de totale woningvoorraad van Portaal voldoet meer dan driekwart aan de standaardkwaliteit, overeenkomend met 38.594 woningen. In de regio Utrecht voldoet zelfs 82% van de woningen aan de standaardkwaliteit.

Portaal zet zich in voor de energiezuinige en innovatieve renovatie van woningen

Naast het (regulier) renoveren van woningen neemt Portaal deel aan de Stroomversnelling. De Stroomversnelling is een brede markt-gedragen coalitie van partijen die gezamenlijk hun schouders onder de energietransitie willen zetten. De partijen die deelnemen aan de Stroomversnelling zijn bereid kosten, kennis en menskracht te delen voor de ontwikkeling van een energieneutraal gebouwde omgeving door het realiseren van nul-op-de-meter woningen. Voorzitter van de Raad van Bestuur van Portaal, Dirk-Jan van der Zeep, heeft zitting in het bestuur van de vereniging De BredeStroomversnelling.

Binnen de Stroomversnelling is de doelstelling geformuleerd dat 10.000 nul-op-de-meter woningen van zes woningcorporaties, te weten Portaal, Lefier, Woonwaard, Stadlander, Tiwos en Wonen Limburg, gerealiseerd dienen te worden. Portaal heeft hier in de periode van 2014 tot en met 2017 een bijdrage aangeleverd van 226 nul-op-de-meter woningen. De meerjarenbegroting van Portaal geeft aan dat in de periode na 2017 de realisatie van nog eens 751 stroomversnellingswoningen gepland staat.

In 2017 hebben de leden van de Stroomversnelling, zes woningcorporaties en vier bouwbedrijven, besloten hun verenigingsverband op te heffen. In een tussenevaluatie was namelijk vastgesteld dat de maatschappelijke doelen van de Stroomversnelling zijn gerealiseerd dan wel opgepakt in de markt. Bovendien zijn de plannen voor realisatie van de resterende woningen concreet genoeg; de toegevoegde waarde van de vereniging als vliegwieltje van deze ontwikkeling is daarmee te beperkt en deels zelfs hinderlijk. Ook bleek de werkelijkheid bij het realiseren van nul-op-de-meter woningen weerbarstig, waaronder de technische en financiële haalbaarheid en het verkrijgen van draagvlak onder bewoners. Er zijn daarom uiteindelijk minder nul-op-de-meter woningen gerealiseerd.

Portaal moet nog slagen maken om aan het Aedes Convenant te voldoen

Portaal onderschrijft de doelstelling die is vastgelegd in het Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4) in 2021. Portaal hanteert een eigen doelstelling van een gemiddelde energie-index van 1,36 voor het totale bezit in 2020. De gemiddelde energie-index is met 1,48 het laagst in de regio's Arnhem en Utrecht. Het totale woningbezit van Portaal had aan het einde van 2017 een energie-index van 1,57. Portaal concludeert daarmee op koers te liggen voor de doelstelling van een energie-index van 1,36 in 2020. De visitatiecommissie kan zich in de getrokken conclusie deels vinden. Portaal is in de ogen van de commissie goed op weg, maar moet wel nog een aantal slagen maken. De resterende tijd lijkt hiervoor voldoende.

Tabel 2.8: Energieprestatie index Portaal

	Portaal	Regio Arnhem	Regio Eemland	Regio Leiden	Regio Nijmegen	Regio Utrecht
2014	1,75	1,68	1,81	1,93	1,70	1,70
2015	1,68	1,64	1,79	1,75	1,65	1,63
2016	1,65	1,61	1,7	1,80	1,62	1,59
2017	1,57	1,48	1,68	1,71	1,58	1,48

Opgemerkt moet worden dat een wijziging in de richtlijnen voor het bepalen van de energieprestatie index heeft geleid tot een lichte stijging van de gemiddelde index van de woningvoorraad in bijvoorbeeld Leiden.

Portaal heeft aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening

Portaal neemt deel aan de Aedes-benchmark voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomsten van de Aedes-benchmark laten zien dat Portaal een 'A' score heeft behaald in 2017.

- 2014: 7,3;
- 2015: B;
- 2016: A;
- 2017: A .

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Tabel 2.9: Klanttevredenheidsonderzoek Portaal

	De kwaliteit van woning	De kwaliteit van buurt	Het laatste contact
2015	74,1%	67,6%	68,7%
2017	64,3%	64,9%	62,4%

Uit de tabel blijkt dat Portaal haar doelstellingen niet heeft behaald. Dit geldt voor alle regio's. Enige uitzondering is de score bij de gemeente Bunnik, waar de klanttevredenheid in 2017 hoger dan 78% was. De visitatiecommissie kent hierdoor voor dit onderdeel een onvoldoende toe: 5.

2.2.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,2

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd.

Portaal heeft voldoende geïnvesteerd in haar vastgoed. Wel is het lastig om de opgaven uit te voeren vanwege het beperkte aanbod aan bouwlocaties. Dit probleem speelt ook bij andere corporaties. De beoordeling op dit onderdeel is daarom ook relatief laag. Een andere oorzaak is het veelal niet halen van de opgaven op het gebied van grootschalige renovatie.

Onderstaand volgt een toelichting op het algemene beleid van Portaal ten aanzien van investeren en de van toepassing zijnde ontheffingen omdat dit inzicht geeft in de investeringsmogelijkheden per regio.

Portaal kan in de meeste regio's blijven investeren

Portaal heeft woningbezit in gemeenten in de regio's Arnhem, Eemland, Leiden, Nijmegen en Utrecht. Binnen de gemeenten beschouwt Portaal zich als een belangrijke huisvester. Als gevolg van de invoering van de herziene Woningwet zijn corporaties gedwongen om zich voor wat betreft investeringen te beperken tot het kerngebied. Het kerngebied van Portaal is de regio Utrecht. Voor

de gemeenten Leiden, Oegstgeest, Arnhem, Amersfoort en Soest en Nijmegen is ontheffing aangevraagd, om in deze gemeenten blijvend te kunnen investeren. Alleen in Oegstgeest is het ontheffingsverzoek afgewezen.

In de *regio Arnhem* heeft Portaal in samenwerking met de gemeente en collega corporaties ontheffing aangevraagd, die door het ministerie is toegewezen. In Rozendaal heeft Portaal 46 woningen in bezit, waarbij geen sprake is van plannen voor het realiseren van nieuwbouw of het aankopen van woningen. Aangezien Portaal het woningbezit wil consolideren is geen ontheffing aangevraagd voor de gemeente Rozendaal. In Rheden bezit Portaal maar ongeveer 20 woningen. Op termijn wil Portaal zich terugtrekken uit Rheden. Om deze reden is geen ontheffing voor deze gemeente aangevraagd.

In de *regio Eemland* heeft Portaal in nauwe samenwerking met de gemeente Amersfoort en de gemeente Soest ontheffing aangevraagd van het verbod op het realiseren van nieuwbouw en het aankopen van woningen. Een verbod zou betekenen dat Portaal in veel mindere mate zou kunnen bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeenten Amersfoort en Soest, waar een groei van sociale huurwoningen noodzakelijk is. In overleg met de gemeenten en collega-corporaties is besloten dat de bijdrage van Portaal meer dan gewenst is. Portaal heeft ontheffing aangevraagd voor de regio Eemland, die door het ministerie is verleend. Na vijf jaar moet een evaluatie plaatsvinden, waarbij de noodzaak van de ontheffing opnieuw wordt gezien.

Voor Nijkerk is geen ontheffing aangevraagd. Portaal heeft haar bezit in Nijkerk (26 woningen) in 2014 in overleg met de gemeente verkocht aan Woonstichting Nijkerk.

In de *regio Leiden* heeft Portaal een belangrijke rol in de sociale huisvesting, met name in de gemeente Leiden. Om deze reden heeft Portaal in samenwerking met de gemeente en collega-corporaties ontheffing aangevraagd, die is toegewezen. Portaal streefde naar een groei van het woningbezit in Oegstgeest, waardoor voor deze gemeente eveneens ontheffing is aangevraagd. Voor Oegstgeest heeft Portaal geen ontheffing gekregen. Het gevolg is dat Portaal niet mag investeren in groei in Oegstgeest.

In de *regio Nijmegen* heeft Portaal in samenwerking met de gemeente Nijmegen in 2016 ontheffing aangevraagd voor het verbod op nieuwbouw en aankoop. Zonder ontheffing zou Portaal in veel mindere mate kunnen bijdragen aan de volkshuisvestelijke opgave van Nijmegen. En er zou een veel groter beroep gedaan moeten worden op de collega-corporaties in Nijmegen. Aan het begin van 2017 heeft het ministerie laten weten dat Portaal ontheffing krijgt voor de gemeente Nijmegen. Na vijf jaar moet een evaluatie plaatsvinden, waarbij de noodzaak van de ontheffing opnieuw wordt gezien. De ontheffing betekent dat Portaal kan blijven investeren in Nijmegen.

Portaal schort verkoop sociale huurwoningen op in het kader van beschikbaarheid

In het licht van de opgaven die druk op de sociale voorraad signaleerden, heeft Portaal in 2016 besloten om de verkoop van sociale huurwoningen op te schorten, in ieder geval voor het resterende deel van 2016 en 2017. Daarnaast heeft Portaal de Koopgarantportefeuille afgebouwd. Het grootste deel van de Koopgarantwoningen die worden teruggekocht door Portaal worden teruggebracht naar de sociale huurvoorraad.

Tabel 2.10: Verkochte woningen door Portaal

	Portaal	Regio Arnhem	Regio Eemland	Regio Leiden	Regio Nijmegen	Regio Utrecht
2014	566	92	99*	83	96	196
2015	569	72	195	57	91	154
2016	398	31	36	44	67	93
2017	168	8	5	106**	96	20

* inclusief 26 woningen in Nijkerk

** inclusief 100 woningen in Alphen aan den Rijn

2.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

Portaal heeft ten aanzien van kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd.

Portaal werkt aan leefbaarheid

Portaal ondersteunt bewoners op verschillende wijzen om de leefbaarheid in de wijken en buurten op peil te houden of te verbeteren. De buurtbeheerders van Portaal signaleren overlast of sociale problemen, helpen problemen in woningcomplexen op te lossen en faciliteren bewoners die initiatief nemen om de woonomgeving te verbeteren.

Daarnaast heeft Portaal een budget om leefbaarheid te bevorderen. Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken gemaakt: de thuiswijken (jaarlijks € 25 per woning), de kanswijken (jaarlijks € 60 per woning) en de bouwijken (jaarlijks € 90 per woningen).

Tabel 2.11: Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie

	Begroot	Gerealiseerd
2014	4.324.000	4.213.000
2015	3.846.000	3.826.000
2016	2.621.000	2.670.000
2017	€ 2.122.000	€ 2.432.000

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

Uit de tabel blijkt dat Portaal de opgave over jaren 2014 tot en met 2017 heeft gerealiseerd.

Portaal zet zich in voor het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurschuld

Portaal zet zich in voor het voorkomen van huisuitzetting op basis van huurachterstanden. In verschillende gemeenten is de samenwerking tussen de verschillende partijen vastgelegd in een convenant dat erop gericht is om huisuitzetting te voorkomen. Portaal voert samen met de GGD doorgaans de regie over de schuldhulpverlening. Het aantal huisuitzettingen is in de periode van 2014 tot en met 2017 teruggelopen van 139 ontruiming in 2014 naar 50 ontruiming in 2017.

Het merendeel van de ontruiming vindt plaats als gevolg van huurachterstanden. Portaal ontruimt ook woningen als er sprake is van hennepsteelt, illegale bewoning of grote overlast. Het ontruimen van een woning als gevolg van een huurachterstand is de laatste maatregel die Portaal wil en kan treffen. Een ontruiming vindt uitsluitend plaats als andere maatregelen niet hebben geleid tot het verhelpen van de huurachterstand. Portaal heeft bijvoorbeeld in een vroeg stadium

contact met de huurder om tot een betalingsregeling te komen. Voordat de deurwaarder wordt ingeschakeld heeft Portaal contact met de huurder en wordt, indien noodzakelijk, doorverwezen naar zorg- en welzijnsinstellingen. Bij gezinnen met kinderen vindt altijd een aanmelding plaats bij het regieteam: een overlegorgaan van gemeente, politie, bureau Jeugdzorg, hulpverlenende instanties en de betrokken corporatie. Het regieteam onderneemt acties om ontruiming te voorkomen. De sociaal beheerders van Portaal spelen hierin een belangrijke rol. Zij zijn de ogen en oren in de wijk en in staat om, vroegtijdig, problemen te signaleren en de huurder te helpen bij het vinden van passende hulp.

B Presteren naar Opgaven per regio

In dit deel van het hoofdstuk worden de opgaven en prestaties besproken van Portaal. Zoals eerder gemeld is Portaal actief in vijf regio's. In iedere regio zijn met de betreffende gemeenten prestatieafspraken gemaakt, waar de opgaven voor Portaal op gebaseerd zijn. Soms geeft Portaal op basis van landelijk beleid uitvoering aan de opgaven, bijvoorbeeld omdat het een landelijke opgave betreft, zoals bij de toewijzing van woningen.

2.2.6 Toelichting: lokale en regionale opgaven

In het onderdeel 'Presteren naar Opgaven' worden de maatschappelijke opgaven in het betreffende werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

	2014	2015	2016	2017
Regio Arnhem				
Prestatieafspraken Arnhem 2011-2015				
Prestatieafspraken Arnhem 2017				
Woonvisie Arnhem 2025				
Prestatieafspraken Rheden 2017				
Regio Eemland				
Prestatieafspraken Amersfoort 2014-2015				
Prestatieafspraken Amersfoort 2016				
Prestatieafspraken Amersfoort 2017				
Amersfoortse Woonvisie 2011-2020				
Prestatieafspraken Soest 2015-2016				
Prestatieafspraken Soest 2017				
Volkshuisvestelijkbeleid gemeente Soest 2016-2021				
Convenant wonen Nijkerk 2011-2015				
Regio Leiden				
Prestatieafspraken Leiden 2009-2015				
Prestatieafspraken Leiden 2015-2020				
Nota Wonen gemeente Leiden 2020				
Prestatieafspraken Oegstgeest 2016				
Regio Nijmegen				
Prestatieovereenkomst 2012-2015				
Prestatieafspraken Nijmegen 2016 t/m 2020				
Woonvisie Nijmegen 2015-2020				
Regio Utrecht				
Prestatieafspraken gemeente Bunnik 2017				
Visie op wonen gemeente Bunnik 2017-2021				
Prestatieafspraken Nieuwegein 2016-2019				
Woonvisie Nieuwegein 2015				
Prestatieafspraken Stichtse Vecht 2016				
Prestatieafspraken Stichtse Vecht 2017				
Woonvisie Stichtse Vecht 2013-2016				
Woonvisie Stichtse Vecht 2017-2022				

	2014	2015	2016	2017
Utrechtse samenwerkingsafspraken 2011-2015				
Prestatieafspraken Stedelijk niveau Utrecht 2016-2019				
Prestatieafspraken Portaal Utrecht 2016-2019				
Woonvisie Utrecht 2015				

De indeling van dit deel van het hoofdstuk is als volgt:

Portaal regio Arnhem

- 2.3 Opgaven in Arnhem
- 2.4 Prestaties in het licht van de opgave in Arnhem

Portaal regio Eemland

- 2.5 Opgaven in Eemland
- 2.6 Prestaties in het licht van de opgave in Eemland

Portaal regio Leiden

- 2.7 Opgaven in Leiden
- 2.8 Prestaties in het licht van de opgave in Leiden

Portaal regio Nijmegen

- 2.9 Opgaven in Nijmegen
- 2.10 Prestaties in het licht van de opgave in Nijmegen

Portaal regio Utrecht

- 2.11 Opgaven in Utrecht
- 2.12 Prestaties in het licht van de opgave in Utrecht

Regio Arnhem

2.3 Opgaven in Arnhem

	2014	2015	2016	2017
Regio Arnhem				
Prestatieafspraken Arnhem 2011-2015				
Prestatieafspraken Arnhem 2017				
Woonvisie Arnhem 2025				
Prestatieafspraken Rheden 2017				

In de regio Arnhem spelen diverse volkshuisvestelijke opgaven. In deze prestatieafspraken 2017 zijn drie speerpunten benoemd. Zo gaan partijen werken aan het aanbieden van voldoende betaalbare huurwoningen, waarbij ze de sociale huurvoorraad gaan vergroten. Daarnaast willen partijen de energieprestatie en duurzaamheid van de bestaande sociale huurvoorraad vergroten en op dit punt van elkaar leren. Tot slot zijn leefbare wijken een speerpunt: mensen moeten zich thuis voelen in de wijk en lang zelfstandig kunnen wonen. Deze speerpunten kwamen eerder ook al terug in de prestatieafspraken van 2011-2015, waarin de opgaven op bouwen en beheren, variatie en keuze, wonen, welzijn en zorg, sociaal investeren en duurzaam wonen centraal stonden.

2.4 Prestaties in het licht van de opgaven in Arnhem

De visitatiecommissie constateert dat Portaal in de regio Arnhem ruim voldoende heeft gepresteerd in het licht van de opgaven in deze regio gedurende de periode 2014 tot en met 2017. Hieronder wordt per prestatieveld de totstandkoming van deze beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.12: Presteren naar Opgaven – regio Arnhem

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	6,8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,7	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7	
(Des)investeren in vastgoed	6	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	

2.4.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende in de regio Arnhem gepresteerd.

Portaal heeft wettelijke vrije toewijzingsruimte deels voor middeninkomens benut

Portaal streeft naar gemengde, diverse en aantrekkelijke wijken. Om die reden huisvest de woningcorporatie ook huishoudens met een middeninkomen in het woningbezit in Arnhem. Zij komen in aanmerking voor een sociale huurwoning tussen de tweede aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens. Portaal maakt daarbij gebruik van de 10% wettelijke toewijzingsruimte.

Wat betreft de woningtoewijzing is in Arnhem bovenop de geldende regels en richtlijnen de afspraak gemaakt dat corporaties in 2017 de wettelijke vrije toewijzingsruimte (10%) ook voor middeninkomens zullen benutten. Portaal heeft in de regio Arnhem uiteindelijk 2,3% van de vrije ruimte benut voor het huisvesten van middeninkomens.

Portaal laat de kernvoorraad toenemen

In Arnhem hebben de gemeente en corporaties afgesproken dat de omvang van de kernvoorraad minimaal blijft op 22.000 huurwoningen tot € 554,76 (prijspeil 1 januari 2011). In 2017 constateren partijen dat dit aantal niet wordt behaald. Het absolute verschil is beperkt. Afgesproken is dat partijen maatregelen nemen om de doelstelling wel te bereiken. De inschatting die voor Portaal wordt gemaakt is 4.166 woningen in de kernvoorraad⁸ in 2017.

Portaal had aan het einde van 2017 4.123 woningen in de kernvoorraad, waarmee de opgave in voldoende mate is geëvenaard. De kernvoorraad is in de jaren 2014 t/m 2017 toegenomen.

Opvallend in het licht van de opgave, die gericht is op uitbreiding van de sociale voorraad, is dat de totale voorraad sociale huurwoningen in bezit van Portaal in Arnhem in 2016 afneemt (tabel 2.13). Dit komt grotendeels door vertraging in het bouwproject Deltakwartier in Presikhaaf, waarvan de bouw in 2017 weer is opgepakt. In dat jaar is de voorraad weer op peil.

Tabel 2.13: Voorraad sociale huurwoningen Portaal in de regio Arnhem (aantal woningen zelfstandig/onzelfstandig)

	2014	2015	2016	2017
Regio Arnhem	4.788	4.730	4.687	4.790
Gemeente Arnhem	4.716 / 320	4.650 / 324	4.615 / 217	4.658/270
Gemeente Rozendaal	46	46	46	45
Gemeente Rheden	26	34	26	87

Tabel 2.14: Aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen totaal in de regio Arnhem (aantal, % van totaal (incl. geliberaliseerd))

	2014	2015	2016	2017
Regio Arnhem	4.078 (84%)	4.001 (83%)	4.146 (86%)	4.175 (86%)
Gemeente Arnhem	4.037 (84%)	3.957 (83%)	4.093 (86%)	4.123 (86%)
Gemeente Rozendaal	39 (85%)	42 (91%)	42 (91%)	41 (89%)
Gemeente Rheden	2	2	11 (55%)	11 (55%)

Wat betreft doorstroming wordt in Arnhem gedurende de visitatieperiode geen gebruik gemaakt van een wooncoach. Er ligt een voorstel om dat in de jaren erna wel te doen.

Portaal voldoet aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in Arnhem

De gemeenten in Nederland zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. In Arnhem is afgesproken dat de corporaties een bijdrage leveren aan de taakstelling van de gemeente (tabel 2.15); Portaal neemt 20% voor haar rekening. Bij de huisvesting van statushouders wordt gestreefd naar spreiding over de stad. In tijden van krapte/druk op het reguliere aanbod wordt extra huisvesting voor statushouders in de vorm van transformatie of tijdelijke huisvesting gerealiseerd.

⁸ De woningvoorraad met een huur tot en met de tweede aftoppingsgrens.

Portaal heeft voldaan aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in 2015, 2016 en 2017 in de gemeente Arnhem (tabel 2.15). In 2016 zijn zelfs ruim 50 statushouders meer gehuisvest dan opgenomen in de taakstelling. De taakstelling voor regio Arnhem is ook in 2015, 2016 en 2017 behaald. Portaal streeft naar spreiding bij het huisvesten van statushouders maar dit wordt niet formeel gemonitord. Alleen de cijfers voor de gemeenten Arnhem zijn voor de jaren 2016 en 2017 bekend. In de overige jaren is geen uitsplitsing gemaakt in de administratie naar de gemeenten.

Tabel 2.15: Huisvesting statushouders Portaal in de regio Arnhem (taakstelling/realisatie) (voldaan (v))

Gemeente Arnhem	
2014	n.b. / n.b.
2015	n.b. / n.b.
2016	95 / 149 (v)
2017	42 / 43 (v)

Studentenwoningen en woonwagendstandplaatsen

Met de gemeente Arnhem is voor 2017 afgesproken dat de corporaties gezamenlijk minimaal 1.055 woningen voor studenten aanbieden. Voor Portaal komt dit neer op 99 (on)zelfstandige wooneenheden voor studenten in 2017, Portaal voldoet aan deze opgave. Daarnaast is afgesproken dat Portaal in 2017 in Arnhem ten minste 13 standplaatsen voor woonwagendbewoning bezit.

Er zijn door de corporaties in de periode 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouw studentenwoningen gerealiseerd.

In de periode 2014 tot en met 2017 zijn er door Portaal geen nieuwe standplaatsen voor woonwagendbewoning gerealiseerd in Arnhem, omdat het beleid van de gemeente Arnhem gericht was op instandhouding van het beperkte aantal plaatsen. Het totale bezit van woonwagendstandplaatsen van Portaal in Arnhem in 2017 bedraagt 13 standplaatsen, conform opgave.

2.4.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

6,7

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Arnhem ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor het huisvesten van personen met een bijzondere woonvraag

Als het gaat om huisvesting van personen met een bijzondere vraag in brede zin, heeft Portaal in de gemeente Arnhem de afgelopen jaren de opgaven behaald.

In Arnhem is door gemeente, corporaties en zorginstellingen de opgave voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen gezamenlijk vastgesteld. Via het zogenaamde Stedelijk Overleg worden de voordrachten voor huisvesting kwetsbare doelgroepen afgehandeld en verdeeld over de corporaties. Sinds 2017 is er de stedelijke afspraak dat de corporaties maximaal 120 woningen bij voorrang voor de maatschappelijk uitstroom ter beschikking stellen. Portaal neemt hiervan maximaal 20% voor haar rekening, naar rato van haar marktaandeel. De beschikbare ruimte wordt nog niet benut. Daarnaast al reeds vijf jaar het project Housing First met de samenwerkingspartners gemeente, RIBW en corporaties. Langdurig daklozen wordt huisvesting aangeboden door de corporaties en krijgen begeleiding van zorginstelling RIBW. Portaal levert elk jaar volgens afspraak twee woningen aan dit project.

Portaal past conform opgave lokaal maatwerk toe

In de prestatieafspraken in 2017 is opgenomen dat corporaties in Arnhem maximaal 20% van de vrijkomende woningen inzetten voor lokaal maatwerk ten behoeve van de huisvesting van zorgdoelgroepen. De maximaal 20% maatwerk is ook opgenomen in de huisvestingsverordening. Portaal heeft conform deze opgave lokaal maatwerk toegepast.

Portaal past woningen aan en zorgt dat deze woningen toegewezen worden aan huurders die aanpassingen nodig hebben

De gemeente en corporaties in Arnhem vinden het belangrijk dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen als zij dat wensen, ook als dat een aanpassing aan de woning vraagt. Het aanbod van aangepaste woningen is beperkt. Bovendien is een efficiënte inzet van middelen belangrijk. Daarom worden bestaande aangepaste woningen aangeboden aan mensen die deze woningen nodig hebben en ervoor in aanmerking komen.

Portaal heeft woningen en de toegankelijkheid van wooncomplexen aangepast, zoals bijvoorbeeld in Presikhaaf. Hier zijn twee appartementencomplexen aangepakt samen met de bewoners en Stichting Welzijn Ouderen Arnhem. Daarbij is een video-installatie geïnstalleerd en is een nieuwe ruimte voor het stallen van scootmobielen gerealiseerd.

Portaal renoveert woningen, conform afspraak, naar levensloopgeschikte woningen

Uitgangspunt in Arnhem is dat in nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopgeschikte woningen worden opgeleverd. De gemeente en corporaties hebben ook afgesproken dat corporaties meer woningen binnen de bestaande voorraad levensloopgeschikt gaan maken. Op dit punt zijn nog geen opgaven geformuleerd. Portaal verwacht in 2018 hierover afspraken te maken.

Portaal heeft al wel ingezet op levensloopgeschikt in renovaties. Zo heeft Portaal bijvoorbeeld in 2014 en 2015 de negen hoogbouwflats aan de Bethanienstraat in Presikhaaf gerenoveerd en levensloopgeschikt gemaakt. Het gaat om 144 woningen.

2.4.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer



Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de regio Arnhem ruim voldoende gepresteerd.

Portaal heeft zichzelf de doelstelling gesteld dat 90% van het bezit in 2020 aan de kwaliteitsstandaard voldoet. Hier heeft Portaal de afgelopen periode ook duidelijk in geïnvesteerd. Uit een vergelijking met andere regio's blijkt dat Portaal in Arnhem eind 2017 rond het gemiddelde van alle regio's (77%) zit.

Als wordt gekeken naar de uitsplitsing van de regio naar gemeenten (tabel 2.16), blijkt dat Portaal met name in de gemeente Arnhem nog slagen moet maken om op 90% uit te komen. In de gemeenten Rheden en Rozendaal voldoet nagenoeg al het bezit al aan de gedefinieerde kwaliteit.

Tabel 2.16: Standaardkwaliteit in bezit van Portaal regio Arnhem (aantal woningen, percentage van totaal)

	Voldoet	Voldoet niet
Regio Arnhem	3.671 (75%)	1.203 (25%)
Gemeente Arnhem	3.607 (75%)	1.201 (25%)
Gemeente Rozendaal	45 (98%)	1 (2%)
Gemeente Rheden	19 (95%)	1 (5%)

Kwaliteit van de dienstverlening

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Portaal heeft binnen de regio Arnhem niet de eigen normen voor tevredenheid gehaald. Gemiddeld wordt rond de 69% tevredenheid gescoord. In de bijlage zijn de detailscores opgenomen.

Portaal is goed op weg om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen in de regio Arnhem

Portaal heeft de doelstelling die is vastgelegd in het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4 in 2021). In de gemeente Arnhem is daarnaast afgesproken dat corporaties inzetten op een reductie van 20 tot 25% CO² in de periode 2008-2018, waarbij de woningen met de slechtste labels prioriteit hebben. In 2017 is afgesproken dat Portaal bij 600 woningen tot en met 2021 diverse duurzaamheidsprojecten verricht, waaronder de toepassing van nul-op-de-meter (NOM). De corporaties blijven extra inzetten op duurzame projecten die verder gaan dan label B. Daarnaast wordt nieuwbouw zo veel mogelijk energieneutraal of aardgasloos gerealiseerd.

De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad in de regio Arnhem ligt onder het gemiddelde van Portaal (tabel 2.17). De energie-index lag aan het einde van 2017 op 1,48. In de gemeente Arnhem is de energie-index in de periode van 2014 tot en met 2017 flink afgenomen. Het bezit van Portaal in de gemeente Rheden voldoet zelfs reeds al aan gemiddeld label A. Binnen de regio Arnhem heeft Portaal dan nog de grootste slagen te maken in de gemeente Rozendaal, waar de energie-index nog relatief hoog is.

Om de verbetering van de energie-index tot stand te brengen heeft Portaal de afgelopen jaren geïnvesteerd in duurzaamheidsmaatregelen. Portaal heeft bijvoorbeeld bij de renovatie van vier flats in Presikhaaf in 2014, mede met een subsidie van de provincie, een extra label stap naar label A kunnen bereiken. In 2015 is in project Beukenlaan de schil van de flat volledig geïsoleerd. In 2016 en 2017 is gewerkt aan de renovatie van 96 jaren '60 woningen in Presikhaaf naar nul-op-de-meter, als onderdeel van de Stroomversnelling. In de afgelopen jaren heeft Portaal in Arnhem daarnaast verschillende eengezinswoningen (Monnikenhuisen, Duifje) en woongebouwen voorzien van zonnepanelen. Ook zijn de voorbereidingen gestart voor de renovatie in de buurt Het Duifje, waar de eengezinswoningen met een nul-op-de-meter-ready aanpak klaar worden gemaakt om over een paar jaar van het gas af te gaan.

Tabel 2.17: Energie-index woningbezit Portaal in de regio Arnhem

	Portaal algemeen	Regio Arnhem	Gemeente Arnhem	Gemeente Rozendaal	Gemeente Rheden
2014	1,75	1,68	1,66	2,11	1,00
2015	1,68	1,64	1,64	2,2	1,08
2016	1,65	1,61	1,61	2,26	0,95
2017	1,57	1,48	1,48	1,98	0,98

Duurzame woningen blijven betaalbaar voor huurders

In de prestatieafspraken in Arnhem is opgenomen dat het uitgangspunt bij de woonlastenbenadering is dat corporaties energetische maatregelen, die leiden tot reductie van de woonlasten, niet of beperkt doorrekenen aan huurders, en dat huurstijging bij nieuwe huurders in dit geval beperkt wordt. Bij deze maatregelen zetten corporaties ook in op voorlichting ten aanzien van het gebruik van de woning.

Portaal hanteert bij verschillende projecten verschillende methodieken, die allen voldoen aan bovenstaand principe. Zo is bijvoorbeeld bij de NOM-woningen de regeling voor de energieprestatievergoeding ingezet, waarbij aan bewoners is gegarandeerd dat bij gelijk verbruik de woonlasten niet stijgen. En in reguliere renovatieprojecten van Portaal is de stelregel dat de huurverhoging maximaal de helft is van de besparing op de woonlasten.

2.4.4 (Des)investeringen in vastgoed

6

Portaal heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed in de regio Arnhem voldoende gepresteerd.

Portaal realiseert beperkt nieuwbouw sociale huurwoningen in de regio Arnhem

De gemeente Arnhem en corporaties hebben afgesproken dat de corporaties gezamenlijk tot en met 2015 minimaal 2.000 woningen bouwen. Uitdaging is om hier bovenop gezamenlijk nog 1.500 nieuwbouw woningen te realiseren.

Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat daarbij past in op uitbreiding van de woningvoorraad en heeft in dit kader in de begrotingen voor de jaren 2014 tot en met 2017 40 nieuwbouw sociale huurwoningen opgenomen, waarvan 22 in 2017.

Tabel 2.18: Nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd door Portaal regio Arnhem (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Arnhem	Gemeente Arnhem	Gemeente Rozendaal	Gemeente Rheden
2014	430	0	0	0	0
2015	283	18	0	0	0
2016	110	0	0	0	0
2017	426	22	22	0	0
Totaal	1.249	40	22	0	0

Uiteindelijk heeft Portaal in de regio Arnhem ook 40 sociale huurwoningen opgeleverd, waarvan 22 woningen in 2017, conform opgave.

Verder is Portaal in 2016 begonnen met de planvorming voor de transformatie van het voormalige schoolgebouw aan de Witsenstraat, waarin 20 sociale huurwoningen komen, waarvan 7 voor statushouders en 8 voor ouderen. Het project draagt bij aan het aanbod kleine en betaalbare huurwoningen, en diversificatie van de wijk. Daarnaast is Portaal in 2017 gestart met de bouw van onder meer 40 sociale huurwoningen in het Deltakwartier in Arnhem.

Portaal heeft in de eigen begrotingen voor de jaren 2015 tot en met 2017 de realisatie van 69 nieuwbouw koopwoningen opgenomen (tabel 2.19). Deze woningen zijn in die periode allemaal opgeleverd.

Tabel 2.19: Begrootte en gerealiseerde nieuwbouw koopwoningen door Portaal in de regio Arnhem (aantal woningen)

	Begroot	Opgeleverd
2014	16	16
2015	31	31
2016	22	3
2017	0	19
Totaal	69	69

Portaal renoveert minder woningen dan begroot

Portaal kent een eigen ambitie als het gaat om de renovatie van woningen. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van 260 gerenoveerde woningen in de regio Arnhem (excl. Stroomversnelling). Uiteindelijk heeft Portaal in de regio Arnhem in de periode van 2014 tot en met 2017 136 woningen gerenoveerd. Als belangrijkste reden voor de vertraging is door Portaal aangegeven dat het lastig was de benodigde 70% instemming te krijgen.

Tabel 2.20: Renovatie van woningen door Portaal in regio Arnhem (excl. Stroomversnelling) (aantal woningen)

	Begroot	Gerealiseerd
2014	192	72
2015	36	36
2016	0	0
2017	32	28
Totaal	260	136

In de begroting is opgenomen dat Portaal in 2015 en 2016 in de regio Arnhem 313 woningen renoveert als onderdeel van de Stroomversnelling. Portaal heeft in dit verband uiteindelijk slechts 62 woningen gerenoveerd. Als belangrijkste reden is aangegeven dat het project Stroomversnelling te ambitieus qua doelstelling was.

Portaal heeft in Arnhem een energiezuinige proefwoning gerealiseerd in het kader van de Stroomversnelling. De proefwoning trok landelijke aandacht en werd zelfs bezocht door de koning.

Portaal verkoopt woningen in 2017 conform afspraak

In de prestatieafspraken 2017 is opgenomen dat Portaal de verkoop van woningen vrijwel helemaal staakt. Het toevoegen van woningen verloopt trager dan gedacht, waardoor de investeringsbehoefte lager is en de noodzaak om te verkopen vervalst. In de eigen jaarlijkse begroting heeft Portaal het begrootte aantal verkopen opgenomen (tabel 2.21).

In 2014 is meer verkocht dan verwacht. Waarschijnlijk door rentedaling, de aangekondigde beperking leenruimte en het aflopen van de gunstige fiscale schenkingsregeling. Ook is in 2014 de verkoop van de woningen aan de IJssellaan (31 koopwoningen en 18 huurwoningen) in een volgende fase gekomen. Uiteindelijk heeft Portaal in de periode 2014-2017 in totaal 203 woningen verkocht in de regio Arnhem. Conform de opgave zijn in 2017 veel minder woningen verkocht om de beschikbaarheid van woningen op peil te houden.

Tabel 2.21: Verkochte woningen door Portaal regio Arnhem (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Arnhem	Gemeente Arnhem	Gemeente Rozendaal	Gemeente Rheden
2014	566	92	92	0	0
2015	569	72	n.b.	n.b.	n.b.
2016	398	31	31	0	0
2017	168	8	8	0	0
Totaal	1.701	203	n.b.	n.b.	n.b.

In het kader van verkoop van woningen is in Arnhem ook afgesproken dat huurwoningen die langer dan zes maanden te koop staan zoveel mogelijk weer in verhuur genomen worden. Dit is ook gerealiseerd.

2.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de regio Arnhem ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor leefbaarheid in Arnhem

In de gemeente Arnhem hebben de gemeente en corporaties afgesproken ook na het wegvallen van de Vogelaargelden zich te blijven inzetten om te komen tot vitale en toekomstbestendige wijken en leefbare buurten.

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Portaal zich onder andere in gaat zetten op:

- Ondersteuning activeringsproject met vereniging Polderdrift in Rijkerswoerd waarbij vormen van zelfbeheer tot de mogelijkheden behoren;
- Ondersteuning activeringsproject met vereniging Centraal Wonen in Vredenburg;
- Bijdrage aan buurtbemiddeling;
- Ondersteuning initiatieven die bijdragen aan de integratie van statushouders.

Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is een verdeling naar drie typen wijken gemaakt: de thuiswijken, de kanswijken en de bouwwijken. Het woningbezit van Portaal bevindt zich in de regio Arnhem met name in de bouwwijken. Portaal heeft in de regio Arnhem in de periode van 2014 tot en met 2017 de volgende bedragen uitgegeven aan leefbaarheid. In 2014 en 2015 werd nog niet per regio de besteding bijgehouden.

Tabel 2.22: Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie regio Arnhem

	Begroot	Gerealiseerd
2014	€ 411.935	n.b.
2015	€ 336.000	n.b.
2016	€ 279.000	€ 261.000
2017	€ 218.000	€ 216.000
Totaal	€ 1.244.935	€ n.b.

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

Portaal zet zich in voor wijken en buurten

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties participeren in de wijkaanpak nieuwe stijl Van wijken weten, en in het maken van wijkvisies voor de wijken. Corporaties dragen inhoudelijk bij aan de uitwerking van de gemeentelijke wijkvisies.

De gemeente is gestart met de wijkaanpak nieuwe stijl. Het initiatief voor leefbare wijken ligt bij de bewoners. Waar de organisatiekracht vanuit buurten onvoldoende ontwikkeld is, blijven de gemeente en corporaties, samen met de huurdersorganisaties het initiatief nemen om de leefbaarheid te verbeteren en om probleemcumulatie te voorkomen. Er nog niet gestart met de gezamenlijke wijkvisies.

In de prestatieafspraken is ook opgenomen dat corporaties vooral inzetten op de praktische fysieke aanwezigheid in de wijken, passend bij de problematiek die speelt in de wijk. Corporaties zetten zich in om probleemcumulaties te voorkomen. Hiertoe werken zij aan:

- Spreiding van problematische huurders over de stad;
- Vergroten van differentiatie van de buurten;
- Samen met maatschappelijke partners inzetten op Vroegsignalering van probleemsituaties.

Portaal doet mee aan gemeentelijke initiatieven in het kader van leefbaarheid, conform opgave. Zo nemen ze onder meer deel aan het project Vroeg Eropaf om vroegtijdig schuldenproblematieken te voorkomen. In 2017 is begonnen in een aantal wijken, eind 2017 is deze aanpak in de hele stad toegepast. De gemeente vervult in dit project een coördinerende rol en de resultaten zijn positief, veel huishoudens hebben een helpende hand gekregen.

Portaal heeft wooncoöperaties gefaciliteerd

Gemeente en corporaties staan open voor burgerinitiatieven en maken deze mogelijk zoals wooncoöperaties en CPO. Portaal zet onder meer in op de projecten: Centraal Wonen in Vredenburg en Polderdrift in Rijkerswoerd.

Daarnaast is in 2017 in het regionale samenwerkingsverband Woonkr8 gewerkt aan visie op en kennis van de mogelijke rol van corporaties bij toekomstige wooncoöperaties. Portaal was één van de initiatiefnemers in dit traject, maar heeft zich in 2018 teruggetrokken, om zich meer te richten op haar kernactiviteiten.

Portaal werkt samen om overlast te beperken

Corporaties willen met de gemeente Arnhem tot goede afspraken komen over een zorgvangnet en de aanpak van overlastsituaties en dit rondom de sociale wijkteams deze samenwerking organiseren. Corporaties en huurdersorganisaties zijn bereid een bijdrage te leveren vanuit hun kennis en ervaring. De samenwerking vindt onder meer plaats in de zogeheten OZO-overleggen (overlast-zorg-overleg), waarbij op wijkniveau met het wijkteam, de politie, corporaties en andere partijen overlastsituaties worden besproken.

2.5 Opgaven in Eemland

	2014	2015	2016	2017
Regio Eemland				
Prestatieafspraken Amersfoort 2014-2015				
Prestatieafspraken Amersfoort 2016				
Prestatieafspraken Amersfoort 2017				
Amersfoortse Woonvisie 2011-2020				
Prestatieafspraken Soest 2015-2016				
Prestatieafspraken Soest 2017				
Volkshuisvestelijkbeleid gemeente Soest 2016-2021				
Convenant wonen Nijkerk 2011-2015				

In de regio Amersfoort geldt dat er grote behoefte is aan sociale huurwoningen. In de prestatieafspraken zijn dan ook met name afspraken gemaakt op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid. Opgave is bijvoorbeeld om de sociale voorraad uit te breiden. Ook duurzaamheid in relatie tot woonlasten is een opgave in de regio. Het streven is om de woningvoorraad op gemiddeld energie-index 1,36 (label B) te krijgen. Ook heeft de regio een opgave als het gaat om de toenemende vraag naar levensloopbestendige en aangepaste woningen voor ouderen en mensen die zorg nodig hebben. Tot slot ligt er op het gebied van leefbaarheid een opgave in de samenwerking op wijkniveau.

2.6 Prestaties in het licht van de opgaven in Eemland

De visitatiecommissie constateert dat Portaal in de regio Eemland ruim voldoende heeft gepresteerd in het licht van de opgaven in deze regio, gedurende de periode 2014 tot en met 2017. Hieronder wordt per prestatieveld de totstandkoming van deze beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.23: Presteren naar Opgaven – regio Eemland

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,1	6,9
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	
(Des)investeren in vastgoed	5,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	

2.6.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,1

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep in de regio Eemland ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet in op beschikbaarheid in de goedkope en betaalbare huurprijsklassen

In het kader van de sociale voorraad is afgesproken in 2017 dat Portaal de beschikbaarheid van sociale huurwoningvoorraad van minimaal 5.261 woningen in Amersfoort garandeert. Wat betreft de verdeling over huurprijsklassen is afgesproken dat Portaal ernaar streeft dat twee derde deel van de sociale huurwoningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (€ 628 in 2016) valt.

Portaal heeft in de periode 2014 tot en met 2017 de voorraad sociale huurwoningen in de regio Amersfoort niet kunnen laten toenemen. De woningvoorraad is afgenomen met 110 woningen, waarvan 26 onttrokken zijn in de gemeente Nijkerk in 2014. Het minimum van 5.261 woningen in Amersfoort in 2017 wordt niet behaald (tabel 2.24).

Tabel 2.24: Voorraad sociale huurwoningen Portaal in de regio Amersfoort (aantal woningen zelfstandig/onzelfstandig)

	2014	2015	2016	2017
Regio Amersfoort	8.745 / 412	8.650 / 406	8.568/333.	8.538/391
Gemeente Amersfoort	5.100 / 410	5.035 / 406	4.984/325	4.990/383
Gemeente Soest	3.645 / 2	3.615	3.584/8	3.548/8

Wat betreft de verdeling van de voorraad over de huurprijsklassen heeft Portaal in de periode van 2014 tot en met 2017 in de gemeente Amersfoort steeds tussen de 74% en 82% van de sociale huurvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (goedkoop en betaalbaar) gehouden. In Soest is dit respectievelijk 82% en 85%.

Tabel 2.25: Aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen totaal in de regio Eemland (aantal, % van totaal (incl. geliberaliseerd))

	2014	2015	2016	2017
Regio Amersfoort	7.302 (81%)	7.103 (80%)	7.387 (83%)	7.407 (83%)
Gemeente Amersfoort	4.215 (74%)	4.069 (78%)	4.268 (82%)	4.285 (82%)
Gemeente Soest	3.087 (83%)	3034 (82%)	3.119 (85%)	3.122 (85%)

Portaal zet in Amersfoort in op de beschikbaarheid van woningen onder meer via doorstroming

In het kader van beschikbaarheid heeft Portaal ingezet op doorstroming en het voorkomen van woonfraude. In de prestatieafspraken 2014-2015 is afgesproken dat woningcorporaties zich inzetten om doorstroming te bevorderen door hun opgestelde doorstroomplan verder te implementeren en de effecten te monitoren. In het doorstroomplan wordt met name ingegaan op ontlabeling van woningen en de wijze van ondersteuning van bewoners om de doorstroming te bevorderen. De corporaties richten zich met het doorstroomplan vooral op senioren.

In het kader van het bevorderen van doorstroming is Portaal in 2015 samen met drie andere corporaties in Amersfoort begonnen met de wooncoach. De wooncoach heeft als doel ouderen te begeleiden die wellicht willen verhuizen. Daarnaast werken zij aan het in kaart brengen van de belemmeringen die hierbij komen kijken. De wooncoach is ook in 2016 en 2017 ingezet. In de prestatieafspraken van 2017 is opgenomen dat Portaal in 2017 samen met Bewonersvereniging Hestia het effect van de wooncoach op de doorstroming evalueert. Dit is gebeurd.

Naast de inzet op het bevorderen van doorstroming is in de prestatieafspraken 2014-2015 opgenomen dat corporaties werken aan een grotere beschikbaarheid door het aanpakken van woonfraude. Conform afspraak werkt Portaal met woonfraude-specialisten die in samenwerking met de politie en gemeenten gericht woonfraude en hennep opsporen en aanpakken.

Portaal draagt bij aan gemeentelijke taakstellingen door het huisvesten van statushouders in Soest en Amersfoort

De gemeenten in Nederland zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. Afgesproken is dat Portaal hier minimaal naar rato van haar bezit sociale huurwoningen (in Amersfoort) verantwoordelijkheid voor neemt. Indien dit een drukkend effect heeft op de beschikbaarheid van sociale huurwoningen worden maatregelen genomen. In het kader van het huisvesten van statushouders zien de gemeente en corporaties het belang van permanente oplossingen, aangezien de behoefte ook een permanent karakter heeft. Portaal staat ook open voor tijdelijke oplossingen.

Voor de regio Eemland had Portaal een opgave voor het huisvesten van statushouders in Amersfoort en Soest. Er zijn voor 2015 geen afspraken gemaakt met de gemeente Amersfoort over aantallen. Statushouders krijgen een urgentie en zoeken zelf een woning via de woningmarkt, zonder directe bemiddeling, behalve als het gaat om alleenstaande minderjarige asielzoekers. De gemeente Amersfoort heeft in 2015 en 2016 wel een forse achterstand opgelopen (tabel 2.26).

In Soest heeft Portaal in 2015, 2016 en 2017 een flinke bijdrage geleverd in het huisvesten van statushouders. In 2015 is de gemeentelijke taakstelling ruimschoots behaald, in 2016 heeft de gemeente een achterstand opgelopen en in 2017 zijn er meer statushouders gehuisvest dan opgenomen in de taakstelling (tabel 2.26).

Tabel 2.26: Huisvesting van statushouders Portaal regio Eemland (taakstelling/realisatie), voldaan (v)

	Gemeente Amersfoort ⁹	Gemeente Soest ⁹
2014	n.b.	n.b.
2015	n.b./ n.b.	n.b./ n.b. (v)
2016	476 / 74 (v)	126/ 96 (v)
2017	202 / 77 (v)	62 / 68 (v)

2.6.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Eemland ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor de huisvesting van personen met een bijzondere woonvraag

In het sociaal domein werken de gemeente Amersfoort en Portaal nauw samen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat partijen in 2017 deze samenwerking concretiseren als het gaat om de huisvesting van huishoudens met een bijzondere woonvraag. Ook is afgesproken dat Portaal in 2017 circa 20 woningen voor verstandelijk beperkten toevoegt door transformatie van het voormalige Portaal kantoor.

Portaal heeft in 2017 in dit kader nieuwe samenwerkingsvormen verkend. Dat leidde ertoe dat Portaal nu met Stichting de Tussenvoorziening het initiatief Housing First voorbereidt: individueel begeleid wonen voor mensen die dak- of thuisloos zijn.

⁹ Taakstelling hele gemeente Amersfoort en Soest, niet uitgesplitst naar corporatie. Er wordt gewerkt via urgenties, waarna statushouders zelf woonruimte zoeken via het verdeelsysteem.

Voor het bereiken van langer thuis blijven wonen is een voorstel uitgewerkt door de werkgroep EPA (ernstig psychiatrische aandoeningen), waarin woningcorporaties en zorginstellingen hebben deelgenomen. Het resultaat is voorgelegd aan de gemeente.

Ook is in de prestatieafspraken 2014-2015 afgesproken dat de gemeente Amersfoort en corporaties bij seniorenwoningen, zowel nieuwbouw als bestaande bouw, aandacht hebben voor het vergroten van de levensloopbestendigheid. In de gemeente Amersfoort heeft in dit kader een onderzoek naar het functioneren van de seniorenlabels plaatsgevonden. De inventarisatie van de benodigde aanpassingen is eind 2018 gereed.

Verder heeft Portaal in 2015 samengewerkt met zorgorganisatie Kwintes op het gebied van begeleid en geclusterd wonen van GGZ-cliënten, bij het realiseren van een prettig woonklimaat voor cliënten en omwonenden van een specifiek wooncomplex. Dit onder meer tot rust in de wijk.

Het oude kantoorpand van Portaal in Eemland is verbouwd tot 22 eenheden voor begeleid wonen van Humanitas. De eenheden zijn in 2018 opgeleverd. Bij de bouw zijn zoveel mogelijk materialen hergebruikt.

2.6.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,5

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de regio Eemland goed gepresteerd.

80% van de woningen van Portaal in Eemland heeft de standaardkwaliteit in 2017

Portaal heeft zichzelf de doelstelling gesteld dat 90% van het bezit aan de kwaliteitsstandaard voldoet in 2020; hierin heeft Portaal geïnvesteerd. Uit een vergelijking met andere regio's bleek dat het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Eemland dat aan de standaard kwaliteit voldoet in vergelijking met de andere regio's iets hoger ligt.

Als naar de uitsplitsing van de regio Eemland op gemeenteniveau gekeken wordt (tabel 2.27) blijkt dat Portaal met name in de gemeente Soest nog een slag te maken om de 90% in 2020 te bereiken.

Tabel 2.27: Standaardkwaliteit in bezit van Portaal regio Eemland (aantal woningen, percentage van totaal)

	Voldoet	Voldoet niet
Regio Eemland	7.216 (80%)	1.756 (20%)
Gemeente Amersfoort	4.682 (88%)	617 (12%)
Gemeente Soest	2.528 (69%)	1.142 (31%)

Kwaliteit van dienstverlening

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Portaal heeft in de regio Eemland niet de eigen ambities op het gebied van tevredenheid gehaald. Gemiddeld wordt rond de 68% tevredenheid gescoord. In de bijlage zijn de detailcijfers opgenomen.

Portaal is goed op weg om in Eemland energielabel B te bereiken

Portaal onderschrijft de doelstelling die is vastgelegd in het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4 in 2021). De gemeente Amersfoort gaat nog verder en heeft de ambitie om in 2030 een CO₂-neutrale stad te zijn. Een grote opgave ligt bij het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad. De inspanningen van de corporaties op dit punt zijn vastgelegd in het convenant Samen Duurzaam 2012-2016 en de intentieverklaring energieneutraal renoveren.

Voor Portaal geldt dat:

- Er voor eind 2020 minimaal 1.250 woningen naar gemiddeld energielabel B worden gebracht ;
- De verduurzaming bijdraagt aan betaalbaarheid. In de periode 2017-2018 zal Portaal bij 800 woningen energiebesparende maatregelen aanbieden, volgens een vraaggestuurde aanpak.

Om gemiddeld Label B te bereiken heeft Portaal ook als uitgangspunt om bij nieuwbouw nul-op-de-meterwoningen te realiseren. Vanaf 2017 onderzoekt Portaal ook de mogelijkheid voor energieneutrale sociale huurwoningen. Hiermee loopt Portaal voor op de wettelijke invoering hiervan in het Bouwbesluit.

Tabel 2.28: Energie-index woningbezit Portaal

	Portaal algemeen	Regio Eemland	Gemeente Amersfoort	Gemeente Soest
2014	1,75	1,81	1,61	2,10
2015	1,68	1,79	1,59	2,1
2016	1,65	1,7	1,59	1,84
2017	1,57	1,68	1,58	1,81

De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad in de regio Eemland ligt in 2017 met 1,68 boven het gemiddelde van Portaal (tabel 2.28).

Om haar doelstellingen te bereiken heeft Portaal in Amersfoort diverse projecten uitgevoerd in de periode 2014 tot en met 2017

In lijn met het klantgestuurd werken ontwikkelde Portaal voor het verduurzamen van eengezinswoningen een klantgerichte aanpak waarbij huurders zelf keuzes kunnen maken: Jouw Thuis. In het Soesterkwartier is hiermee een pilot uitgevoerd. Bewoners konden kiezen uit verschillende verduurzamingspakketten. Deze aanpak leidt tot een hoge(re) klanttevredenheid.

Ook in project Cabot-Cartierstraat konden huurders van 45 woningen zelf kiezen welk duurzaamheidspakket zij wilden.

Verder zijn in 2017 bij vijf woningblokken zonnepanelen aangebracht. Deze leveren energie voor collectief gebruik, zoals verlichting in collectieve ruimten En Portaal is, samen met de gemeente, collega-corporaties en de netwerkbeheerder, aan het verkennen of een bestaande wijk aardgasloos gemaakt kan worden.

Tot slot heeft Portaal in Soest samen met Energie Actief Soest huurders geïnformeerd over duurzaamheidsmaatregelen.

2.6.4 (Des)investeringen in vastgoed

5,8

Portaal heeft ten aanzien van (des)investeringen in vastgoed in de regio Eemland voldoende gepresteerd.

Portaal aan de beschikbaarheid van woningen door nieuwbouw en beperking sloop en verkoop

Amersfoort kent een grote behoefte aan uitbreiding van de sociale huurwoningvoorraad voor de periode 2017 tot en met 2021 en de jaren daarna. In dit kader heeft Portaal afspraken gemaakt over de nieuwbouw, sloop en verkoop van woningen.

Wat betreft nieuwbouw is afgesproken dat Portaal in de periode 2016 tot en met 2020 280 nieuwbouwwoningen realiseert. In 2017 is deze afspraak uitgebreid tot 100 woningen in 2017 en 430 in de periode 2018 tot en met 2021. Als in 2018 blijkt dat Portaal de aantallen niet gaat halen, zullen de gemeente en Hestia in principe niet instemmen met de voorgenomen verkoop van sociale huurwoningen en liberalisatie van sociale huurwoningen voor dat jaar.

Uiteindelijk heeft Portaal in de periode 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd in de gemeente Amersfoort en Soest. Daarmee heeft Portaal niet bijgedragen aan de opgaven op dit punt.

Portaal is in 2017 wel gestart met de realisatie van 80 sociale, levensloopbestendige huurwoningen binnen het project Keerkring. Ook worden binnen het project 120 nieuwbouw koopwoningen gerealiseerd. In Soest is Portaal gestart met de voorbereiding van 30 sociale huurappartementen op het dorpsplein in Soesterberg, bestemd voor jongeren en senioren. Portaal heeft zodoende 200 woningen in Amersfoort in aanbouw en 30 woningen in Soest in voorbereiding.

In Amersfoort is in 2016 afgesproken dat Portaal geen woningen sloopt in de periode 2016 tot en met 2020. Portaal is deze afspraak nagekomen.

Wat betreft de verkoop van woningen in relatie beschikbaarheid, is afgesproken dat Portaal in de periode 2016 tot en met 2020 maximaal 170 woningen verkoopt. In 2017 is deze afspraak bijgesteld naar maximaal 10 woningen in 2017 en 146 woningen in de periode van 2018 tot en met 2021. Daarbij is afgesproken dat indien woningen vrijkomen, de corporaties zich in zullen zetten om woningen zo kort mogelijk leeg te laten staan. Jaarlijks wordt gerapporteerd over de aantallen verkochte woningen en de aantallen voor verkoop gelabelde woningen die uiteindelijk toch weer verhuurd zijn. Portaal in het vanaf halverwege 2016 de verkoop van woningen stopgezet.

Portaal heeft in overeenstemming met bovenstaande afspraken beperkt woningen verkocht in de regio Eemland (tabel 2.29).

Tabel 2.29: Verkochte woningen door Portaal regio Eemland (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Eemland	Gemeente Amersfoort	Gemeente Soest
2014	566	99	67	32
2015	569	195	121	74
2016	398	36	21	15
2017	168	5	3	2
Totaal	1.701	335	212	123

In de regio Eemland heeft Portaal minder renovaties gerealiseerd dan begroot

Portaal kent een eigen ambitie als het gaat om de renovatie van woningen. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van 722 gerenoveerde woningen in de regio Eemland in de periode 2014 tot en met 2017. Uiteindelijk heeft Portaal minder gerenoveerde woningen opgeleverd dan begroot over deze periode, namelijk 559 (zie tabel 2.30).

Bij de renovaties die zijn uitgevoerd in 2015 zijn de woningen door isolate ook energiezuiniger gemaakt. In de complexen in Smitsveen en De Eng zijn de complexen levensloopbestendiger gemaakt door liften te plaatsen.

Tabel 2.30 Renovatie van woningen door Portaal in regio Eemland (excl. Stroomversnelling)(aantal woningen)

	Jaarlijks begroot	Jaarlijks gerealiseerd
2014	138	0
2015	489	491
2016	79	48
2017	16	20
Totaal	722	559

In het kader van de Stroomversnelling heeft Portaal in Soest en Soesterberg 41 woningen gerenoveerd. Verder is in Soest in 2017 begonnen aan een grootscheepse renovatie van 70 eengezinswoningen aan de Hobbemalaan, naar nul-op-de-meter. In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd.

2.6.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de regio Eemland ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor leefbaarheid onder meer door specifieke projecten en nadruk op schoon, heel en veilig in buurten

Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken: de thuiswijken, de kanswijken en de bouwijken. Het woningbezit van Portaal bevindt zich in de regio Eemland met name in de thuiswijken. Om deze reden is het leefbaarheidsbudget voor de regio Eemland relatief laag ten opzichte van de andere regio's. Portaal heeft in de regio Eemland in de periode van 2014 tot en met 2017 de volgende bedragen uitgegeven aan leefbaarheid. In 2014 en 2015 werd nog niet per regio de besteding bijgehouden. In de regio Eemland heeft Portaal over de jaren 2016 en 2017 meer aan leefbaarheid uitgegeven dan gebudgetteerd, vanwege onder meer extra aandacht voor de leefomgeving als gevolg van de renovaties in Soest.

Tabel 2.31 Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie regio Eemland

	Begroot	Gerealiseerd
2014	€ 578.826	n.b.
2015	€ 579.000	n.b.
2016	€ 170.000	€ 370.000
2017	€ 346.000	€ 465.000
Totaal	€1.673.826	€

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

In de periode 2014 tot en met 2017 is in het kader van leefbaarheid in Eemland door Portaal onder andere bijgedragen aan het Kultlap voor de projecten 'struinen in de tuinen' en 'gluren bij de burens'. Verder is Portaal na oplevering van de renovatie in Smitsveen in Soest, begonnen met extra aandacht voor schoon, heel en veilig in de buurt. Zo is ingezet op schone en veilige galerijen en het bevorderen van bewonersparticipatie. SmitsKids is een initiatief om jeugd te betrekken bij het opruimen van rommel in de buurt. Verder heeft Portaal in Soest onder meer de aansluiting tussen de openbare ruimte en het woningbezit aangepakt. In dit kader zijn bijvoorbeeld de achterpaden in Soesterberg onder handen genomen.

Portaal helpt jongeren zelfstandig wonen ter bevordering van de leefbaarheid

Portaal kent in de regio Eemland de opgave jongeren prettig te laten samenwonen met de andere buurtbewoners, met name om de leefbaarheid in de buurten te verbeteren. Om jongeren die dat nodig hebben te leren zelfstandig te wonen, werkt Portaal samen met PITSTOP. In het kader van dit project huren de jongeren bij Portaal een woning, volgen een opleiding aan het ROC en krijgen begeleiding van SOVEE. Door de intensieve begeleiding en de inzet van partijen, zoals de gemeente en de bewoners in de buurt, is de leefbaarheid verbeterd.

Portaal zet zich in om huurders te betrekken bij de leefomgeving

De opgave voor Portaal in de regio Eemland is om bewoners meer te betrekken bij hun leefomgeving. In de Amersfoortse wijk Kruiskamp hebben bewoners het initiatief genomen om zelf de buurt schoon te maken. Daarnaast is Portaal begonnen met een campagne om de bewoners van de buurt bewust te maken van het belang om de leefomgeving schoon te houden.

Samen met de bewonersvereniging Duurzaam Soesterkwartier en de gemeente Amersfoort zoekt Portaal naar een manier om wijkontwikkeling in het Soesterkwartier te stimuleren. In 2014 is Portaal ondrzocht of er draagvlak is voor bewonersgestuurde wijkontwikkeling. Het doel is om een wijkwerkplaats en wijkvaluta-systeem te introduceren. Portaal werkt hierin samen de woongroep Nieuw Wede. In 2015 is uiteindelijk de Wijkwerkplaats Soesterkwartier opgericht, met als doel om samen met de bewonersvereniging Duurzaam Soesterkwartier en de gemeente de wijkontwikkeling te stimuleren.

Portaal heeft in 2015 ook een proef gedaan en geëvalueerd met huurdersparticipatie in drie gemengde complexen en VvE's in Amersfoort.

Portaal pakt overlast aan en probeert ontruiming op basis van huurschuld te voorkomen

In Amersfoort is afgesproken dat de corporaties en de gemeente invulling zullen geven aan de afspraken uit het regionaal hennepconvenant regio Utrecht, om het kweken van hennep in woningen en bijkomende overlast tegen te gaan.

Daarnaast is afgesproken dat de corporaties en gemeenten gezamenlijk uitvoering blijven werken aan het voorkomen van huisuitzettingen met gebruikmaking van de VIA-methode.

2.7 Opgaven in Leiden

	2014	2015	2016	2017
Regio Leiden				
Prestatieafspraken Leiden 2009-2015				
Prestatieafspraken Leiden 2015-2020				
Nota Wonen gemeente Leiden 2020				
Prestatieafspraken Oegstgeest 2016				

In de regio Leiden liggen de belangrijkste opgaven op verschillende thema's. Zo ligt er in de regio een opgave in de omvang en betaalbaarheid van de sociale woningvoorraad. Ook studentenhuisvesting is een belangrijke opgave voor de regio: er is een aanzienlijk tekort aan studentenwoningen, met name in de gemeente Leiden. Verder spelen er opgaven op de gebieden van wonen en zorg en huisvesting van bijzondere doelgroepen en aandachtsgroepen. Tot slot kent de regio Leiden ook een duurzaamheidsopgave om de CO₂-uitstoot te verminderen en energiebesparing tot stand te brengen.

2.8 Prestaties in het licht van de opgaven in Leiden

De visitatiecommissie constateert dat Portaal in de regio Leiden gedurende de periode 2014 tot en met 2017 ruim voldoende heeft gepresteerd in het licht van de opgaven. Hieronder wordt per prestatievlak de totstandkoming van deze beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.32: Presteren naar Opgaven – regio Leiden

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,4	7,0
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,2	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5	
(Des)investeren in vastgoed	6,8	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de cijfers. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 2.16.

2.8.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep in de regio Leiden ruim voldoende gepresteerd.

Portaal werkt aan de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen in Leiden

In het kader van beschikbare sociale huurwoningen is in 2015 met de gemeente afgesproken dat de corporaties gezamenlijk in 2018 minimaal 16.000 sociale huurwoningen in bezit hebben. Het aandeel van Portaal fluctueert met relatief kleine aantallen per jaar en is ook afhankelijk van sloop en nieuwbouw van andere corporaties.

Portaal heeft in 2017 in Leiden 6.448 sociale woningen in bezit. Dit komt neer op circa 40% van de opgave.

Tabel 2.33 Voorraad sociale huurwoningen Portaal in de regio Leiden (aantal woningen)¹⁰

	2014	2015	2016	2017
Regio Leiden ¹¹	6.453*	6.394*	6.446*	6.524*
Gemeente Leiden	6.369 / 130	6.315 ¹²	6.369 ¹²	6.448 ¹²
Gemeente Oegstgeest	84 *	79 *	77 *	76 *

*Uitsplitsing zelfstandig/onzelfstandig onbekend

De 16.000 huurwoningen moeten als volgt verdeeld zijn over de huurprijsklassen (prijspeil 2014):

- Minimaal 1.600 woningen < € 389 (goedkoop);
- Minimaal 9.000 woningen van € 389-€ 597 (betaalbaar);
- Minimaal 5.400 woningen van € 597-€ 699 (duur-sociaal).

Portaal heeft ongeveer 40% van de totale doelstelling van 16.000 woningen in bezit, terwijl Portaal ook circa 40% bezit van het totale aantal goedkope en betaalbare sociale corporatiewoningen in de regio. Wat betreft de duur-sociale woningen draagt Portaal in verhouding circa 31% bij aan de opgave, iets minder dan het percentage bij verdeling naar rato van het bezit.

Tabel 2.34 Aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen totaal van Portaal in de regio Leiden (aantal, % van totaal (incl. geliberaliseerd))

	2014	2015	2016	2017
Regio Leiden	5.121 (76%)	5.000 (75%)	5.271 (79%)	5.358 (80%)
Gemeente Leiden	5.108 (77%)	4.995 (76%)	5.251 (80%)	5.331 (80%)
Gemeente Oegstgeest	13 (14%)	5 (5%)	20 (21%)	27 (28%)

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat het grootste deel van van sociale woningen van Portaal in de categorie goedkoop of betaalbaar valt.

Portaal huisvest conform opgaven statushouders in de regio Leiden

De gemeenten in Nederland zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. Afgesproken is dat de corporaties in Leiden de taakstelling realiseren naar rato van hun bezit in Leiden. De doelstelling is dat wachtlijsten worden voorkomen.

In Leiden had Portaal in 2015 een achterstand op dit punt omdat de hiervoor geoormeerkte woningen nog in onderhoud waren. In 2016 is deze achterstand ingelopen.

Tabel 2.35: Huisvesting van statushouders Portaal in Leiden (taakstelling/realisatie) (voldaan (v) , niet voldaan (nv))

	Gemeente Leiden	Gemeente Oegstgeest
2014	Onbekend	Onbekend
2015	Onbekend ¹³	Onbekend
2016	133 / 139 (v)	1 / 1 (v)
2017	55 / 59 (v)	0 / 0 (v)

¹⁰ In principe: sociale voorraad met een huur <€710. Bron: Jaarverslagen, tenzij anders aangegeven.

¹¹ Optelling gemeente Leiden en Oegstgeest

¹² Totale sociale voorraad, incl. huren >€710 met een sociaal contract, op 01-01-2016, 2017 en 2018.

¹³ Achterstand = 20

2.8.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,2

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Leiden ruim voldoende gepresteerd.

Portaal stelt opgave wat betreft de inzet op woningen voor senioren bij

De gemeente Leiden en woningcorporaties hebben afgesproken dat wachtlijsten voor seniorencomplexen moeten worden voorkomen. De wachttijd voor complexen met een 55+- of 65+-label is gedurende de visitatieperiode beperkt, onder meer door het levensloopbesteding maken van woningen. Overigens heeft Portaal het aantal senioren-labels iets verminderd, omdat door het grotere aanbod levensloopbestedige woningen er minder behoefte is aan specifiek voor senioren gelabelde woningen.

Portaal huisvest bijzondere doelgroepen via lokaal maatwerk en voor de maatschappelijke opvang

Afgesproken is dat de corporaties in Leiden maximaal 25% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen met lokaal maatwerk, om te kunnen werken aan knelpunten in de Leidse huurwoningmarkt.

Portaal heeft lokaal maatwerk gebruikt bij onder andere:

- Leefbaarheid: de toewijzingen woongroepen voor Centraal Wonen;
- Experiment: het realiseren van tijdelijke woningen voor jongeren (Avicenna);
- Wonen en zorg: het toewijzen van een vrijesectorwoning aan uitstromer uit maatschappelijke opvang;
- Leeftijd: het toewijzen van woningen in drie 65+-complexen.

Wat betreft de huisvesting van personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang of andere intramurale woonvormen hebben samenwerkende gemeenten in de regio Holland Rijnland jaarlijks contingenten woningen toegekend aan organisaties voor maatschappelijke opvang/intramurale woonvormen voor de huisvesting van hun klanten. Afgesproken is dat de corporaties in Leiden zorgen voor de huisvesting van deze doelgroep.

Om personen met een bijzondere woonvraag te kunnen huisvesten heeft Portaal in Leiden onder meer negen doorstroomkamers gerealiseerd in project De Nieuwe Energie, voor dak- en thuislozen die voorbereid worden op zelfstandig wonen. Op deze locatie is tevens de Binnenveste actief in 24-uurs opvang en.

In 2017 heeft Portaal het gemengd wonen-project Avicenna opgeleverd met 30 tijdelijke woningen, waarvan 8 woningen zijn verhuurd aan De Binnenveste, 8 aan jongeren en 14 aan statushouders. Daarnaast heeft Portaal in 2017 een vrije sector woning verhuurd aan De Binnenveste om drie personen uit de maatschappelijke opvang te huisvesten voor maximaal een jaar.

2.8.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,5

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de regio Leiden ruim voldoende gepresteerd.

De woningen van Portaal in Oegstgeest voldoen aan de standaardkwaliteit, in Leiden ligt nog een opgave

Portaal heeft zichzelf de doelstelling gesteld dat 90% van het bezit aan de kwaliteitsstandaard voldoet in 2020 en hierin geïnvesteerd. Uit een vergelijking met andere regio's bleek dat het aantal

en aandeel woningen van Portaal in de regio Leiden dat aan de standaard kwaliteit voldoet in vergelijking met de andere regio's iets lager ligt (uitgezonderd Nijmegen).

Als naar de uitsplitsing van de regio Leiden op gemeenteniveau gekeken wordt (tabel 2.36) blijkt dat Portaal in de gemeente Leiden nog een slag te maken heeft om de 90% in 2020 te bereiken, terwijl in Oegstgeest alle woningen al voldoen aan de standaardkwaliteit.

Tabel 2.36: Standaardkwaliteit in bezit van Portaal regio Leiden (aantal woningen, percentage van totaal)

	Voldoet	Voldoet niet
Regio Leiden	4.856 (72%)	1.917 (28%)
Gemeente Leiden	4.761 (71%)	1.917 (29%)
Gemeente Oegstgeest	95 (100%)	0 (0%)

Kwaliteit van dienstverlening

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Portaal voldoet niet aan de eigen ambities op dit onderdeel. Gemiddeld wordt een tevredenheidsscore van ongeveer 65% bereikt. De detailcijfers zijn in de bijlage opgenomen.

Portaal moet in de gemeente Leiden nog slagen maken om aan het Aedes Convenant te voldoen

Portaal onderschrijft de doelstelling die is vastgelegd in het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4 in 2021). De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad in de regio Leiden ligt boven het gemiddelde van Portaal (tabel 2.37). De energie-index lag aan het einde van 2017 op 1,71. In de gemeente Leiden zijn nog flinke slagen te maken om op energie-index 1,36 uit te komen in 2020. In Oegstgeest voldoet het bezit al aan de doelstelling, met een energie-index van 1,01.

In de gemeente Leiden is de energie-index van de woningvoorraad in de periode 2015 tot 2017 per saldo afgenomen, alleen in 2016 was er sprake van een lichte stijging. In Oegstgeest is er per saldo een stijging van de energie-index. Deze stijgingen zijn veroorzaakt door de verandering in de rekenmethodiek.

Portaal heeft onder meer de volgende maatregelen genomen in het kader van duurzaamheid.

- Jacques Urlusplantsoen: Portaal heeft samen met de andere eigenaren in de VvE geholpen bij het omzetten van de gasgestookte installatie naar een duurzame WKO (met gas als back-up).
- Warmtecontract ondertekend met enkele VvE's en NUON voor de aansluiting en levering van stadswarmte, waarmee een flinke reductie van de CO₂-uitstoot gecontinueerd en in de toekomst verlaagd wordt
- Portaal is betrokken bij de uitwerking van de Warmtevisie door de gemeente, waarin is vastgelegd dat het woningbezit in 2050 CO₂-neutraal zijn.

Tabel 2.37: Energie-index woningbezit Portaal

	Portaal algemeen	Regio Leiden	Gemeente Leiden	Gemeente Oegstgeest
2014	1,75	1,93	1,93	1,00
2015	1,68	1,75	1,78	0,94
2016	1,65	1,80	1,82	0,97
2017	1,57	1,71	1,72	1,01

Portaal zet zich in om huurders mee te nemen in duurzaamheidsbeleid

In de gemeente Leiden is afgesproken dat corporaties ook de huurder meenemen in het duurzaamheidsbeleid. In de prestatieafspraken 2015-2020 is opgenomen dat de woningcorporaties:

- zich inspannen om een bewustzijns campagne te realiseren op het gebied van energiebesparing of –opwekking;
- bevorderen dat huurders gebruik maken van subsidie op basis van het fonds Lokale initiatieven; gekoppeld aan groot-onderhoudsplannen enkele pilots uitvoeren, waarbij een warmtescan wordt gekoppeld aan een aantal extra maatregelen.

Portaal in Leiden de volgende activiteiten ondernomen om huurders mee te nemen in het duurzaamheidsbeleid, waarmee Portaal zich heeft ingespannen om aan de opgave te voldoen:

- Portaal heeft informatieavonden gehouden met huurders over individuele maatregelen. Deze bijeenkomsten zijn in overleg met de HBV gehouden.
- Portaal heeft in woningcomplex Oranje-Waardgracht meegedaan met een deur-tot-deuractie, waarbij huurders zijn geïnformeerd;
- Portaal heeft tientallen duurzaamheidssubsidies aangevraagd voor woningen in de Zeeheldenbuurt en op de Hoflaan;

2.8.4 (Des)investerings in vastgoed

6,8

Portaal heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed in de regio Leiden ruim voldoende gepresteerd.

Portaal realiseert in de gemeente Leiden nieuwbouw

In Leiden is afgesproken dat in de periode 2015-2020 door de corporaties 560 sociale huurwoningen worden gerealiseerd (exclusief studentenhuysvesting), wat overeenkomt met gemiddeld 112 woningen per jaar.

In de eigen begroting heeft Portaal de (vervangings)uitbreiding van 451 woningen over de periode 2014 tot en met 2017 opgenomen.

Portaal heeft in de regio Leiden in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal 322 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd (zie ook Tabel 2.18:). In 2015 zijn de begrootte aantallen niet gerealiseerd door vertraging in het proces. Portaal met de gerealiseerde aantallen in Leiden een belangrijke bijdrage geleverd aan de gezamenlijke opgave voor de realisatie van 560 sociale huurwoningen in de gemeente.

Tabel 2.38: Nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd door Portaal

	Portaal algemeen	Regio Leiden	Gemeente Leiden	Gemeente Oegstgeest
2014	430	158 ¹⁴	18	0
2015	283	24	24	0
2016	110	43	43	0
2017	426	97	97	0
Totaal	1.249	322	182	0

In 2015 zijn de projecten Lakenplein en Meerburgerkade niet volgens planning opgeleverd. Meerburgerkade is begin 2016 opgeleverd. Lakenplein heeft ook in 2016 vertraging opgelopen door extra eisen van de gemeente. Verder was Portaal in 2016 voornemens om in Leiden 30 tijdelijke woningen aan de Wassenaarseweg te realiseren voor statushouders, mensen in de maatschappelijke opvang en jongeren. In 2017 is het gemengd wonen project, inmiddels Avicenna gedoopt, opgeleverd. In 2017 heeft Portaal in Leiden ook de 64 duurzame appartementen gerealiseerd aan het Lakenplein. Daarnaast zijn de laatste woningen op woonwagenkamp Trekvaartplein opgeleverd.

Portaal maakt afgewogen beslissingen omtrent sloop en verkoop

De gemeente Leiden en de Leidse corporaties hebben afgesproken dat corporaties een afgewogen beslissing nemen tussen handhaven van een complex en sloop. Factoren die hierbij een rol spelen zijn het hergebruik van sloopmateriaal, de energetische kwaliteit van de nieuwbouw en economische afwegingen.

Portaal heeft aan de opgave voldaan door in de regio Leiden in 2014 68 verouderde boven- en benedenwoningen te slopen en daar 35 eengezinswoningen met zonnepanelen voor terug te bouwen met een energie-index van 0,67. In 2016 zijn 25 woningen in de Zeeheldenbuurt gesloopt en als compensatie is het project Oosterhof begin 2018 opgeleverd.

Portaal legt de verkoop van woningen stil

Portaal hield aanvankelijk rekening met de verkoop van in totaal 319 woningen in de periode 2014 tot en met 2017. Maar Portaal heeft in 2016 besloten om de verkoop van sociale huurwoningen op te schorten voor het resterende deel van 2016 en 2017 en om de Koopgarantregeling af te bouwen.

Uiteindelijk heeft Portaal in de regio Leiden vrijwel ieder jaar minder woningen verkocht dan begroot. De keuze om minder woningen te verkopen past binnen de volkshuisvestelijke opgave met betrekking tot de beschikbaarheid van sociale huurwoningen, met name omdat de sociale voorraad niet mag krimpen.

Tabel 2.39: Verkochte woningen door Portaal regio Leiden (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Leiden	Gemeente Leiden	Gemeente Oegstgeest
2014	566	83	83	0
2015	569	57	57	0
2016	398	44	44	0
2017	168	106 ¹⁵	6	0
Totaal	1.701	290	190	0

¹⁴ waarvan 74 in Alphen aan den Rijn, weer verkocht

¹⁵ Waarvan 100 in Alphen aan den Rijn.

Portaal renoveert woningen regulier en in het kader van de Stroomversnelling

Naast sloop heeft Portaal in Leiden ook een opgave voor de renovatie van woningen. Er is afgesproken dat corporaties tot en met 2018 in totaal 1.700 woningen renoveren. Bij tenminste 1.200 van de betreffende woningen wordt het energielabel verhoogd naar minimaal label B. Het aandeel van Portaal in Leiden komt neer op ca. 500 woningen. Daarnaast is afgesproken dat bij monumentale panden een beroep gedaan kan worden op de projectleider duurzame monumentenzorg van de gemeente, die maatwerkadvies bij energetische verbeteringen kan geven.

Portaal heeft voor de regio Leiden voor de periode van 2014 tot en met 2017 de renovatie van 1.011 woningen begroot. Portaal heeft over de betreffende periode 994 woningen gerenoveerd, waarmee in voldoende mate is voldaan aan de opgave.

Tabel 2.40: Renovatie van woningen door Portaal in regio Leiden (excl. Stroomversnelling) (aantal woningen)

	Jaarlijks begroot	Jaarlijks gerealiseerd
2014	517	577
2015	115	39
2016	189	157
2017	190	221
Totaal	1.011	994

In het kader van de Stroomversnelling heeft Portaal geen woningen gerenoveerd in de regio Leiden.

2.8.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de regio Leiden ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor leefbaarheid in de wijken in de regio Leiden samen met huurders en maatschappelijke partners

Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken: de thuiswijken, de kanswijken en de bouwijken. Het woningbezit van Portaal bevindt zich in de regio Leiden met name in de kans- en bouwijken. Voor de regio Leiden betekent dat een hogere investering in leefbaarheid. In de regio Leiden heeft Portaal over de jaren 2016 en 2017 meer aan leefbaarheid uitgegeven dan begroot. In 2017 is er in de regio Leiden meer uitgegeven aan leefbaarheid dan begroot, in 2016 iets minder.

Tabel 2.41: Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie regio Leiden

	Begroot	Gerealiseerd
2014	€ 753.107	n.b.
2015	€ 654.000	n.b.
2016	€ 649.000	€ 626.000
2017	€ 331.000	€ 405.000
Totaal	€ 2.387.107	€

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

In het kader van leefbaarheid zet Portaal zich ook in voor wijk- en buurtbeheer, met name in samenwerking met maatschappelijke partners. Portaal, Ons Doel (intussen geen deelnemer meer) en De Sleutels hebben bijvoorbeeld sinds 2014 een gezamenlijk beheerderskantoor aan de Willem Klooslaan. In het beheerderskantoor aan de Dobbedreef (Stevenshof) wordt de ruimte ook door de wijkagent gebruikt. En het kantoor aan de Agaatlaan (Hoge Mors) wordt gedeeld met De Binnenveste en het Zakgeldproject, waarbij kinderen voor een kleine beloning zwerfvuil uit de wijk verzamelen. Daarnaast is in de wijk Slaaghwijk een gezamenlijke balie in de brede school opgezet, met onder andere De Sleutels, de gemeente, welzijnswerk (Libertas), de brede school en het sociaal wijkteam. Doordat er één loket wordt gevormd, kan men sneller, efficiënter en klantgerichter werken.

Portaal zet verder in op zelfbeheer door bewoners. In 2014 zijn in de Diabijnhof en aan het Tinneplein gesprekken gevoerd met bewoners over het zelf uitvoeren van een aantal werkzaamheden zoals schoonmaken, kleine reparaties uitvoeren, het groen onderhouden. Zo kunnen de servicekosten worden gereduceerd en wordt de betrokkenheid van bewoners bij elkaar en de buurt vergroot. In de Horsten is in 2016 het 'project U' uitgevoerd, met als doel de bewoners bewust te maken van de relatief hoge beheerkosten in de wijk en de invloed die bewoners daar zelf op hebben. Het project resulteerde in lagere servicekosten.

Een ander voorbeeld is het realiseren van een wandelroute door de woonwijk in de Hoge Mors. Portaal heeft met verschillende partijen, waaronder de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en bewoners gewerkt aan het Morslint. Deze route is bedoeld om de wijk toegankelijker te maken voor wandelaars, om de samenhang in de wijk te vergroten en stapsgewijs de buurt te verbeteren.

In 2016 is Portaal gestart met deelname aan het experiment Vitale woongemeenschappen van Platform 31. In het seniorencomplex aan De Dobbegaarde is de bewonerscommissie aan de slag gegaan met de Bruis-methode, waarbij bewoners geactiveerd en gestimuleerd worden om zelf meer te organiseren in hun complex of wijk en meer naar elkaar om te kijken.

Portaal zet zich in voor het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurschuld

De gemeente Leiden, de Leidse corporaties en de GGD hebben in 2011 een herziening van het convenant Voorkomen huisuitzettingen huurschuld ondertekend. Portaal handelt in voorkomende gevallen conform de bepalingen in dit convenant.

Regio Nijmegen

2.9 Opgaven in Nijmegen

	2014	2015	2016	2017
Regio Nijmegen				
Prestatieovereenkomst 2012-2015				
Prestatieafspraken Nijmegen 2016 t/m 2020				
Woonvisie Nijmegen 2015-2020				

Nijmegen wil voor iedereen een aantrekkelijke en toekomstbestendige woonstad blijven. In dit kader liggen er opgaven op diverse terreinen. Zo zijn er opgaven in de ontwikkeling van de woningvoorraad en betaalbaarheid en bereikbaarheid. Daarnaast liggen er opgaven in de huisvesting van specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld door de scheiding van wonen en zorg en de toestroom van vluchtelingen. Ook de kwaliteit en duurzaamheid van woningen is van belang in de regio: in 2045 wil de gemeente Nijmegen energieneutraal zijn. Tot slot ligt er een opgave op het gebied van leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed, met name als het gaat om spreiding van doelgroepen.

2.10 Prestaties in het licht van de opgaven in Nijmegen

De visitatiecommissie constateert dat Portaal in de regio Nijmegen ruim voldoende heeft gepresteerd in het licht van de opgaven in deze regio, gedurende de periode 2014 tot en met 2017. Hieronder wordt per prestatieveld de toestand tot standkoming van deze beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.42: Presteren naar Opgaven – regio Nijmegen

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	6,7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6	
(Des)investeren in vastgoed	6,3	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	

2.10.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,2

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep in de regio Nijmegen ruim voldoende gepresteerd.

Portaal werkt aan de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen in Nijmegen

In de Woonvisie van de gemeente Nijmegen is het aantal sociale huurwoningen in 2020 bepaald op 31.200 woningen. Afgesproken is dat het aandeel van Portaal in 2020 minimaal 10.801 woningen bedraagt.

Tabel 2.43: Voorraad sociale huurwoningen Portaal in de regio Nijmegen (aantal woningen)

Regio/Gemeente Nijmegen	
2014	10.955*
2015	11.047*
2016	10.404
2017	10.473

*zelfstandig + onzelfstandige woningen

Hoewel het totale aantal woningen van Portaal in de gemeente Nijmegen is afgenomen, is het aantal goedkope en betaalbare woningen in de periode van 2014 tot en met 2017 toegenomen. Deze ontwikkeling sluit aan bij het in de Woonvisie genoemde streven om het aandeel goedkope woningen op 20% van de totale sociale corporatieve voorraad te krijgen. Daarnaast is vastgelegd dat minimaal 65% van de totale voorraad in de categorieën 'goedkoop' en 'betaalbaar' dient te vallen (tot de tweede aftoppingsgrens (€ 628,76)) en maximaal 35% van de voorraad in de categorie duur sociaal (€ 628,76 t/m € 710,68) valt.

Het aantal goedkope en betaalbare huurwoningen van Portaal in de gemeente Nijmegen is toegenomen naar 9.321 woningen, overeenkomend met 89%.

Tabel 2.44: Aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen Portaal in de regio Nijmegen (aantal, % totaal)

	2014	2015	2016	2017
Regio/gemeente Nijmegen	9.115 (85%)	8.886 (86%)	9.247 (89%)	9.321 (89%)

Portaal huisvest conform opgaven statushouders in de regio Nijmegen

De gemeenten in Nederland zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling met betrekking tot het huisvesten van statushouders. De corporaties in Nijmegen realiseren deze taakstelling naar rato van hun bezit in de gemeente. Uitgangspunt is dat wachtlijsten worden voorkomen.

In 2016 en 2017 heeft Portaal statushouders gehuisvest in overeenstemming met de taakstelling. De taakstelling in de gemeente Nijmegen is in 2015 bijgesteld in verband met een lagere instroom.

Tabel 2.45: Huisvesting van statushouders Portaal in Nijmegen (taakstelling / realisatie) (voldaan (v), niet voldaan (nv))

Gemeente Nijmegen	
2014	n.b.
2015	n.b.
2016	167 / 156 (v)
2017	115 / 116 (v)

2.10.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in regio Nijmegen ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet in op zelfstandigheid van ouderen met een zorgvraag

De ambitie van de gemeente Nijmegen in de Woonvisie is dat mensen met een zorgvraag goed en zoveel mogelijk zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving, met een passend

voorzieningenniveau in de wijk. Portaal is in 2017 doorstroomprojecten gestart om in twee levensloopgeschikte nieuwbouwcomplexen ouderen met voorrang te huisvesten.

Bij nieuwbouw en renovatie van woningen en ander maatschappelijk vastgoed, bestemd voor bijzondere doelgroepen, is afgesproken dat door partijen in een vroegtijdig stadium wordt overlegd over het programma van eisen. Hierbij dient gebruik te worden gemaakt van de gemeentelijke checklist toegankelijkheid openbare gebouwen, om te voorkomen dat woningen of maatschappelijk vastgoed na oplevering aangepast dienen te worden. Per project moet ook de mogelijkheid van collectieve inzet van Wmo-middelen worden besproken. Portaal heeft aan deze afspraken voldaan.

Portaal huisvest medisch urgenten

In de woningmarktregio Arnhem / Nijmegen kunnen op basis van in de huisvestingsverordening bij de urgentiecommissie aanvragen worden ingediend. De aanvragen worden in de gemeente Nijmegen naar rato van de omvang verdeeld over de corporaties. De opgave is daarom niet precies aan te geven.

Conform de opgave huisvest Portaal mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie.

Portaal huisvest mensen met een bijzondere woonvraag

Conform de opgave heeft Portaal bijgedragen aan het huisvesten van mensen met een bijzondere woonvraag. Gedurende de visitatieperiode zijn jaarlijks gemiddeld 42 personen met een bijzondere woonvraag gehuisvest. Het merendeel komt uit de maatschappelijke opvang.

2.10.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de regio Nijmegen voldoende gepresteerd.

De woningen van Portaal in Nijmegen voldoen onvoldoende aan de standaardkwaliteit

Portaal heeft zichzelf de doelstelling gesteld dat 90% van het bezit aan de kwaliteitsstandaard voldoet in 2020 en daarom heeft Portaal hierin geïnvesteerd. Uit een vergelijking met andere regio's bleek dat het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Nijmegen dat aan de standaard kwaliteit voldoet in vergelijking met de andere regio's iets lager ligt. Dit komt onder meer doordat het woningbezit in Nijmegen relatief ouder bezit is.

Als wordt gekeken naar tabel 44 dan blijkt dat Portaal in de gemeente Nijmegen nog een slag te maken heeft om de 90% in 2020 te bereiken.

Tabel 2.46: Standaardkwaliteit in bezit van Portaal regio Nijmegen (aantal woningen, % totaal)

	Voldoet	Voldoet niet
Regio/Gemeente Nijmegen	9.919 (71%)	3.198 (29%)

Kwaliteit van dienstverlening

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Portaal heeft in de regio Nijmegen haar eigen ambities op dit onderdeel niet gerealiseerd. Gemiddeld wordt een tevredenheidsscore van ongeveer 68% gerealiseerd. In de bijlage zijn de detailcijfers opgenomen.

Portaal moet in de gemeente Nijmegen nog slagen maken om aan het Aedes Convenant te voldoen

Portaal onderschrijft de doelstelling die is vastgelegd in het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4 in 2021). De gemeente Nijmegen heeft als ambitie dat het corporatiebezit in 2018 een gemiddeld label B heeft, mits dit de weg naar energieneutraliteit niet hindert. Deze ambitie is ook in de prestatieafspraken opgenomen. De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad in de regio Nijmegen ligt net boven het gemiddelde van Portaal (tabel 2.47). De energie-index van het bezit lag aan het einde van 2017 op 1,58, waardoor net niet is voldaan aan de ambitie van de gemeente Nijmegen.

Tabel 2.47: Energie-index woningbezit Portaal

	Portaal algemeen	Regio Nijmegen
2014	1,75	1,70
2015	1,68	1,65
2016	1,65	1,62
2017	1,57	1,58

Portaal werkt in tripartite proces samen aan een energie neutrale woningvoorraad

Voor de lange termijn is de doelstelling van Portaal en de gemeente Nijmegen om in het tripartite overleg met de huurdersbelangenverenigingen wijkgerichte-scenario's te ontwikkelen die zicht geven op de haalbaarheid van een energieneutrale woningvoorraad. In 2016 zijn scenario's ontwikkeld die laten zien op welke wijze de stip aan de horizon kan worden bereikt en wat de inzet en de bijdrage van betrokken partijen hierbij is. In 2017 hebben de Nijmeegse corporaties en de gemeente een procesregisseur aangesteld die samen met alle partijen scenario's heeft onderzocht en een keuze heeft gemaakt.

Portaal heeft samen met andere partners trofee gewonnen

In 2016 hebben de woningcorporaties, gemeente en huurdersorganisaties de Stookjerijktrofee gewonnen vanwege de groenste prestatieafspraken. De Nijmeegse prestatieafspraken zijn zo groen omdat daar de energiedoelstellingen voor 2020 het meest ambitieus zijn. Ook is er waardering omdat de stad en haar corporaties een duidelijke visie hebben op een energieneutrale huurvoorraad, de betrokkenheid van huurders in het overleg met corporatie en gemeente zo goed geregeld is en omdat het bijhouden (monitoring) van de voortgang prima geregeld is. De Stookjerijktrofee 2016 is een benchmark waarin de 36 grootste gemeenten van Nederland participeren.

2.10.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,3

Portaal heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed in de regio Nijmegen voldoende gepresteerd.

Portaal realiseert conform afspraken nieuwbouw in de gemeente Nijmegen

Portaal is in Nijmegen medeverantwoordelijk voor uitbreiding van de woningvoorraad in de jaren 2016-2020. In de begroting heeft Portaal opgenomen 214 woningen in de periode 2014 tot en met 2017 te realiseren.

In de periode 2014 tot en met 2017 zijn in totaal 295 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd (zie ook Tabel 2.18:). Daarvan zijn 70 nieuwbouwwoningen opgeleverd in 2016 en 2017.

Tabel 2.48: Nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd door Portaal regio Nijmegen (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio/Gemeente Nijmegen
2014	430	212
2015	283	13
2016	110	22
2017	426	48
Totaal	1.249	295

Portaal legt verkoop van woningen stil

Portaal heeft in 2016 besloten om de verkoop van woningen voor het resterende deel van 2016 en 2017 stil te leggen, omdat de nieuwbouwpoging achterbleef.

Tabel 2.49: Verkochte woningen door Portaal regio Nijmegen (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio/Gemeente Nijmegen
2014	566	96
2015	569	91
2016	398	67
2017	168	29
Totaal	1.701	283

Portaal renoveert woningen regulier en in het kader van de Stroomversnelling

Portaal heeft voor de regio Nijmegen voor de periode van 2014 tot en met 2017 de renovatie van 524 woningen begroot. Uiteindelijk heeft Portaal in de periode 2014 tot 2017 261 woningen gerenoveerd, waarmee Portaal de eigen ambities met betrekking tot de renovatie van woningen niet heeft behaald. Met name in 2014 bleef het aantal renovaties achter. Alleen in 2017 heeft Portaal in de regio Nijmegen meer woningen gerenoveerd dan begroot.

Portaal heeft meegedaan aan het Stroomversnelling traject. Hierbij moesten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft voor 2015 100 woningen begroot binnen het Stroomversnelling traject in regio Nijmegen. Uiteindelijk heeft Portaal geen woningen gerenoveerd als onderdeel van de stroomversnelling. De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren namelijk te hoog. De werkelijkheid bleek weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder bewoners.

Tabel 2.50: Renovatie van woningen door Portaal in regio Nijmegen (excl. Stroomversnelling) (aantal woningen)

	Jaarlijks begroot	Jaarlijks gerealiseerd
2014	462	104
2015	n.v.t.	55
2016	n.v.t.	0
2017	62	93
Totaal	524	252

2.10.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de regio Nijmegen ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor leefbaarheid in de wijken in de regio Nijmegen

Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken: de thuiswijken, de kanswijken en de bouwijken. Het woningbezit van Portaal bevindt zich in de regio Nijmegen met name in de kans- en bouwijken. Voor de regio Nijmegen betekent dat een hogere investering in leefbaarheid.

De kosten voor leefbaarheid betreffen bijvoorbeeld activiteiten om de buurt schoon, heel en veilig te houden, en om bijdragen te leveren aan initiatieven van huurders om hetzelfde te bereiken. In 2017 heeft Portaal onder andere samen met de gemeente, collega woningcorporaties en andere belanghebbenden bijgedragen aan een breed initiatief om de leefbaarheid in de wijk Biezen te verbeteren.

Tabel 2.51: Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie

Regio/Gemeente Nijmegen		
	Begroot	Gerealiseerd
2014	€ 1.060.085	€ 1.035.000
2015	€ 1.012.000	€ 1.048.000
2016	€ 611.00	€ 360.000
2017	€ 486.000	€ 609.000
Totaal:	€ 3.169.085	€ 3.352.000

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

Portaal hecht waarde aan het realiseren van leer-/werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

De gemeente en de Nijmeegse corporaties onderschrijven het belang van Social Return als vorm van verantwoord maatschappelijk ondernemen. Social return is een belangrijk instrument om onder meer leer-/werkplekken te realiseren voor leerlingen en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Portaal werkt in Nijmegen al een aantal jaren samen met het Stimuleringsfonds, dat leer-/werkplekken organiseert in samenwerking met opdrachtgevers in de bouw, om het tekort aan personeel op te lossen.

Portaal zet zich in voor het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurschuld

Portaal is aangesloten bij de uitvoering van het gemeentelijk Aanvalsplan Armoede en Schulden. Onderdeel hiervan is het opzetten van een integraal systeem van vroegsignalering van schulden. Gemeente en corporaties zetten dit samen met energieleveranciers en zorgverzekeraars op. In 2016 is de samenwerking in een convenant vastgelegd.

2.11 Opgaven in Utrecht

	2014	2015	2016	2017
Regio Utrecht				
Prestatieafspraken gemeente Bunnik 2017				
Visie op wonen gemeente Bunnik 2017-2021				
Prestatieafspraken Nieuwegein 2016-2019				
Woonvisie Nieuwegein 2015				
Prestatieafspraken Stichtse Vecht 2016				
Prestatieafspraken Stichtse Vecht 2017				
Woonvisie Stichtse Vecht 2013-2016				
Woonvisie Stichtse Vecht 2017-2022				
Utrechtse samenwerkingsafspraken 2011-2015				
Prestatieafspraken Stedelijk niveau Utrecht 2016-2019				
Prestatieafspraken Portaal Utrecht 2016-2019				
Woonvisie Utrecht 2015				

Op het gebied van sociale volkshuisvesting spelen er in de regio Utrecht diverse opgaven. Zo is door de grote druk op de woningmarkt er veel vraag naar woningen en ook naar sociale huurwoningen. Dit vertaalt zich in een opgave voor corporaties, om een minimale omvang van sociale huurwoningvoorraad tot stand te brengen. Deze opgave is relevant voor zowel de stad Utrecht als de kleinere steden in de regio. Tegelijkertijd is er ook een opgave om de betaalbaarheid van sociale huurwoningen te waarborgen, door een gematigde huurprijsontwikkeling voor lage inkomens te realiseren. Ook duurzaamheid van de sociale woningvoorraad is een belangrijke opgave, evenals de handhaving en verbetering van de kwaliteit van de sociale woningvoorraad.

2.12 Prestaties in het licht van de opgaven in Utrecht

De visitatiecommissie constateert dat Portaal in de regio Utrecht ruim voldoende heeft gepresteerd in het licht van de opgaven in deze regio, gedurende de periode 2014 tot en met 2017. Hieronder wordt per prestatieveld de totstandkoming van deze beoordeling, aan de hand van de opgaven en prestaties, verder toegelicht.

Tabel 2.52: Presteren naar Opgaven – regio Utrecht

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,2	6,9
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,3	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,8	
(Des)investeren in vastgoed	6,3	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	

7,2

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep in de regio Utrecht ruim voldoende gepresteerd.

Portaal werkt aan de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen in Utrecht

Voor de regio Utrecht geldt in de periode 2014 tot 2017 met name in de gemeente Utrecht dat er sprake is van een oplopend tekort aan woningen. Op 1 januari 2011 beschikten de Utrechtse woningcorporaties over 47.000 zelfstandige sociale huurwoningen. De Utrechtse woningcorporaties hebben destijds de doelstelling geformuleerd om tot en met 31 december 2015 minimaal 44.000 woningen in bezit te hebben met een sociale huurprijs (onder de huurprijsgrens: € 652,52). Maar na 2015 bleek er nog steeds sprake van een oplopend woningtekort van 4.000 woningen. Portaal heeft daarbij afgesproken een bijdrage te leveren aan het oplossen van het woningtekort door te streven naar tenminste het in stand te houden, maar bij voorkeur het laten groeien van de woningvoorraad van Portaal naar 12.200 in 2020. Voor het einde van 2017 wordt de woningvoorraad in de prestatieafspraken geschat op minimaal 11.950 woningen. Het streven betekent een productieprogramma dat uitgaat van ongeveer 600 (minimaal 548) sociale huurwoningen in de periode 2016-2020.

Portaal heeft in de gemeente Utrecht een bijdrage geleverd aan het inlopen van het woningtekort. Portaal had in de gemeente Utrecht aan het einde van 2017 11.921 woningen in de sociale voorraad, waarvan 10.399 woningen in de kernvoorraad. Portaal heeft daarmee de specifiek voor 2017 gelden opgave gerealiseerd.

Het aantal sociale huurwoningen in bezit van Portaal in de gemeente Utrecht is in de periode 2014-2017 licht afgenomen, in tegenstelling tot de opgave die gericht is op het laten toenemen van de sociale woningvoorraad. Deze afspraak heeft echter een looptijd tot 2020.

Tabel 2.53: Voorraad sociale huurwoningen Portaal in de regio Utrecht (aantal woningen)¹⁶

	Regio Utrecht ¹⁷	Gemeente Bunnik	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Stichtse Vecht	Gemeente Utrecht
2014	18.543	760*	1.175	3.621*	12.987*
2015	17.302	740*	1.146	3.626*	11.790*
2016	17.288	700	1.111	3.560	11.917 ¹⁸
2017	17.481	701	1.111	3.535	12.134 ¹⁸

*Optelling zelfstandige woningen en onzelfstandige woningen.

Portaal zet zich in voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad voor de primaire doelgroep

De huurtoeslagdoelgroep moet voldoende kans hebben op een sociale huurwoning, omdat zij hier wat betreft inkomen op is aangewezen. De gemeente Utrecht en Portaal hebben een minimaal aanbod aan sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrens als aandeel van het totale jaarlijkse aanbod aan sociale huurwoningen afgesproken: 70% van de aangeboden woningen met huur onder de tweede aftoppingsgrens en 58% van de aangeboden woningen onder de eerste aftoppingsgrens.

¹⁶ In principe: sociale voorraad met een huur <€710. Bron: Jaarverslagen, tenzij anders aangegeven.

¹⁷ Optelling gemeenten.

¹⁸ Totale sociale voorraad, incl. huren >€710 met een sociaal contract. Bron: toelichting Portaal.

Tabel 2.54: Aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen Portaal in de regio Utrecht (aantal / %)

	2014	2015	2016	2017
Gemeente Bunnik	456 (58%)	462 (60%)	483 (64%)	482 (63%)
Gemeente Nieuwegein	914 (78%)	864 (73%)	914 (80%)	918 (80%)
Gemeente Stichtse Vecht	2.769 (74%)	2.708 (72%)	2.809 (76%)	2.795 (75%)
Gemeente Utrecht	9.656 (79%)	9.200 (76%)	10.029 (82%)	10.399 (84%)

Portaal heeft in de gemeente Utrecht in overeenstemming met de afspraak woningen aangeboden met een huur onder de tweede aftoppingsgrens en eerste aftoppingsgrens. In 2016 had 86% van de aangeboden woningen een huur onder de tweede aftoppingsgrens en 71% van de aangeboden woningen onder de eerste aftoppingsgrens. In 2017 had zelfs 90% van de aangeboden woningen een huur onder de tweede aftoppingsgrens en 84% van de aangeboden woningen onder de eerste aftoppingsgrens.

Daarnaast helpt Portaal, samen met andere corporaties en de gemeente Utrecht, huishoudens met een laag inkomen en een relatief hoge huurprijs. De corporaties en de gemeente Utrecht hebben een pilot uitgevoerd waarbij huurders die woonachtig zijn in een duurdere huurwoning, in het bezit zijn van een U-pas en maximaal 125% van het wettelijk sociaal minimum verdienen een tijdelijke huurkorting hebben gekregen. De huurkorting kon oplopen tot 100 euro per maand.

Portaal zet zich in om de doorstroming in Utrecht te bevorderen

In de woonvisie van de gemeente Utrecht is aangegeven dat er vooral voor huishoudens met een laag-middeninkomen (€ 20.325/€ 29.350 tot € 33.614) een beperkte keuzevrijheid is in Utrecht. Deze doelgroep wordt voor een belangrijk deel gehuisvest in woningen met een huur tot € 554,76: de zogenoemde kernvoorraad voor de huurtoeslagdoelgroep met een inkomen tot € 20.325/€ 29.350. De corporaties kunnen door middel van het toevoegen van passende woningen doorstroming uit de bestaande woningvoorraad op gang brengen. Portaal heeft door middel van passend toewijzen en door het toevoegen van passende nieuwbouw bijgedragen aan het bevorderen van doorstroming, bijvoorbeeld met de realisatie van Hoge Weide Utrecht, Place2BU Utrecht en Blokhoeve Nieuwegein.

Senioren kunnen in het kader van de doorstroming gratis advies krijgen, voorrang en korting op de huurprijs van de nieuwe woning (maximale huursprong).

Portaal huisvest conform opgaven statushouders in de regio Utrecht

Portaal heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 bijgedragen aan de gemeentelijke taakstellingen in de regio Utrecht met betrekking tot het huisvesten van statushouders.

Tabel 2.55: Huisvesting van statushouders Portaal in regio Utrecht (taakstelling / realisatie) (voldaan (v), niet voldaan (nv))

	Gemeente Bunnik	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Stichtse Vecht	Gemeente Utrecht
2014	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
2015	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
2016	30 / 17 (nv)	26 / 25 (nv)	118 / 63 (nv)	232 / 139 (nv)
2017	33 / 29 (v)	12 / 4 (v)	88 / 58 (v)	180 / 81 (v)

Portaal verwacht dat aan het einde van 2018 aan de taakstelling in de gemeenten Bunnik, Stichtse Vecht en Utrecht wordt voldaan en de achterstanden zijn inlopen. In Nieuwegein is er geen

achterstand en is de taakstelling ruimschoots gehaald, dankzij de inspanningen van een collega-corporatie.

2.12.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7,3

Portaal heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in de regio Utrecht ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet in op gemengde woonvormen

De opgave was dat Portaal bijdraagt aan het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. Portaal ziet het huisvesten van kwetsbare huishoudens als haar kerntaak. Onder kwetsbare doelgroepen verstaat Portaal mensen die een steuntje in de rug nodig hebben, zoals personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang.

Portaal heeft projecten ontwikkeld, waarin sprake is van 'gemengd wonen'. In de gemeente Utrecht heeft Portaal de projecten Majella Wonen en Place2BU ontwikkeld. Het project Majella Wonen bestaat uit twee appartementencomplexen, waarin huurders van De Tussenvoorziening en huurders van Portaal wonen. De huurders van De Tussenvoorziening zijn sociaal kwetsbare mensen die dakloos zijn geweest en stabiliserende begeleiding en ondersteuning nodig hebben. De huurders van Portaal zijn mensen met een sociale betrokkenheid die een bijdrage willen en kunnen leveren aan de woonomgeving.

Het project Majella Wonen heeft de innovatieprijs i-Opener van Aedes gewonnen voor het meest vernieuwende project op het gebied van wonen en zorg. Het concept krijgt navolging in de complexen aan de Van Riellaan en de Sint-Ludgerusstraat. Inmiddels wordt Portaal op dit punt in binnen- en buitenland als voorloper gezien.

Het project Place2BU is een samenwerking tussen Portaal en Mitros. Het project bestaat uit 490 studio's waar verschillende doelgroepen zelfstandig wonen en met elkaar een buurtgemeenschap vormen. In het project wonen jongeren, statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang naast elkaar. Geïnteresseerde jonge huurders van Mitros en Portaal hebben zich kunnen inschrijven voor het project. Het is de bedoeling dat zij een aantal uren per week een bijdrage leveren aan het opbouwen van de buurtgemeenschap met de andere bewoners.

Portaal zet zich in voor geschikt woningaanbod voor ouderen

De gemeente Utrecht en Portaal werken samen binnen het programma Wonen en zorg verbonden, waarin maatregelen en oplossingsrichtingen zijn opgenomen om de vraag naar en het aanbod van levensloopgeschikte woningen in evenwicht te brengen. De samenwerking is in een aparte werkgroep bestendig. In de werkgroep is geconcludeerd dat de vraag en het aanbod op het niveau van de stad in evenwicht zijn, maar dat een evenwicht op wijkniveau ontbreekt. Daarop is in 2017 een voorstel uitgewerkt en geïmplementeerd om woningzoekenden voorrang te geven op levensloopgeschikte woningen op basis van een indicatie.

In de gehele visitatieperiode kon in de gemeente Utrecht en vanaf 2015 ook in Nieuwegein gratis gebruikgemaakt worden van een verhuis- of wooncoach die ouderen informeert over de mogelijkheden om te verhuizen naar een woning die meer geschikt is voor hen en niet duurder dan de huidige woning.

2.12.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,8

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer in de regio Utrecht ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor het behalen van een standaardkwaliteit

Portaal zichzelf de doelstelling gesteld dat 90% van het bezit aan de kwaliteitsstandaard voldoet in 2020 en hierin geïnvesteerd. Uit een vergelijking met andere regio's bleek dat het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Utrecht dat aan de standaardkwaliteit voldoet in vergelijking met de andere regio's hoger ligt. De regio Utrecht is wat betreft woningkwaliteit de best scorende regio. Het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Utrecht dat aan de standaardkwaliteit voldoet is 82%.

Tabel 2.56: Standaardkwaliteit in bezit van Portaal regio Utrecht (aantal woningen, % totaal)

	Voldoet	Voldoet niet
Regio Utrecht	14.932 (82%)	3.171 (18%)
Gemeente Bunnik	554 (73%)	208 (27%)
Gemeente Nieuwegein	1.137 (92%)	104 (8%)
Gemeente Stichtse Vecht	2.981 (80%)	731 (20%)
Gemeente Utrecht	10.258 (83%)	2.129 (17%)

Portaal heeft in deze regio in verhouding met name in de gemeente Bunnik nog een slag te maken om de 90% in 2020 te bereiken. In absolute zin moeten in de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht de meeste woningen nog worden aangepakt.

Kwaliteit van dienstverlening

Portaal voert zelf iedere twee jaar een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uit onder huurders (2015 en 2017). Daarbij wordt gevraagd naar de kwaliteit van de woning, de kwaliteit van de buurt en het laatste contact met Portaal. In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid over dienstverlening. Portaal hanteert voor het klanttevredenheidsonderzoek de volgende doelstelling:

- Tevreden over (de kwaliteit van) de woning: tenminste 75% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over (de kwaliteit van) de buurt: tenminste 70% geeft een 7 of hoger;
- Tevreden over het laatste contact met Portaal: tenminste 75% geeft een 7 of hoger.

Portaal heeft in de regio Utrecht haar eigen ambities ten aanzien van klanttevredenheid niet gerealiseerd. Gemiddeld wordt een klanttevredenheid van ongeveer 69% gerealiseerd. Uitzondering hierop is de score in de gemeente Bunnik, die in 2017 een tevredenheidsscore van 78% realiseerde. In de bijlage zijn de detailcijfers opgenomen.

Portaal heeft woningen verduurzaamd

Portaal onderschrijft de doelstelling die is vastgelegd in het Aedes Convenant Energiebesparing Huursector: gemiddeld label B (energie-index 1,2 tot 1,4 in 2021). De gemiddelde energie-index van de woningvoorraad in de regio Utrecht ligt onder het gemiddelde van Portaal (tabel 2.57). De energie-index lag aan het einde van 2017 op 1,48.

Tabel 2.57: Energie-index woningbezit Portaal in de regio Utrecht per gemeente

	Portaal algemeen	Regio Utrecht	Gemeente Bunnik	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Stichtse Vecht	Gemeente Utrecht
2014	1,75	1,70	1,69.	1,59	1,69.	1,72
2015	1,68	1,63	1,56	1,47	1,55	1,67
2016	1,65	1,59	1,61	1,39	1,56	1,62
2017	1,57	1,48	1,61	1,16	1,53	1,49

De positieve uitschieter is de gemiddelde energie-index in Nieuwegein (1,16). De woningvoorraad in Nieuwegein voldoet daarmee al aan de doelstelling. In de gemeente Bunnik is de energie-index van de woningvoorraad in de periode 2015 tot 2017 toegenomen. De reden is een wijziging in de rekenmethodiek

Portaal sluit zich aan bij de Warmteversnelling

De Stroomversnelling is opgevolgd door een nieuwe vereniging: de Brede Stroomversnelling. Portaal is hier lid van. De aandacht van de Brede Stroomversnelling gaat uit naar het realiseren van nul-op-de-meter bij meergezinswoningen/hoogbouw. Portaal heeft zich ook aangesloten bij de Warmteversnelling, een Utrechts initiatief van Portaal en Eneco om via een warmtenet te voorzien in de warmtebehoefte in hoogbouwcomplexen.

Portaal zet zich in om huurders mee te nemen in energie en duurzaamheid

In de regio Utrecht is afgesproken dat corporaties de huurder eveneens informeren over energie en duurzaamheid. Portaal is in 2017 in Nieuwegein van start gegaan met het bezoeken van huurders voor een persoonlijk energieadvies. In Stichtse Vecht is Portaal samen met de gemeente en Woningstichting Kockengen een energiebewustwordingscampagne gestart. In Utrecht is Portaal heeft Portaal al vier jaar een langlopende energiecampaagne onder haar huurders uitgezet.

2.12.4 (Des)investeringen in vastgoed

6,3

Portaal heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed in de regio Utrecht voldoende gepresteerd.

Portaal realiseert nieuwbouw van sociale huurwoningen in de regio Utrecht

Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat daarbij past in op uitbreiding van de woningvoorraad in de regio Utrecht.

Tabel 2.58: Nieuwbouw sociale huurwoningen gerealiseerd door Portaal regio Utrecht (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Utrecht	Gemeente Bunnik	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Stichtse Vecht	Gemeente Utrecht
2014	430	60	0	0	0	60
2015	283	228	0	0	61	167
2016	110	45	0	0	0	45
2017	426	259	0	0	0	259
Totaal	1.249	592	0	0	61	531

Portaal heeft in Utrecht in 2017 samen met Mitros het project Place2BU opgeleverd: 490 tijdelijke woningen in Leidsche Rijn, bestemd voor statushouders, mensen uit de maatschappelijke opvang en jongeren.

In Nieuwegein heeft Portaal zich ingezet voor de transformatie van het oude gemeentehuis van Nieuwegein (de Meander) en het voornemen om hier 250 appartementen in het magic mix-concept te realiseren: de gemengde huisvesting van starters, statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang. Het project zal bijdragen aan uitbreiding van de woningvoorraad in Nieuwegein. Daarnaast is Portaal in 2017 gestart met de bouw van 106 sociale huurwoningen in Blokhoeve in Nieuwegein.

Portaal heeft in een brief aan de gemeenteraad van Stichtse Vecht een oproep gedaan voor hulp bij het nakomen van de afspraken, omdat Portaal bij concrete projecten bezwaar ontmoet van omwonenden. Dit leidt ertoe dat de projecten Kuijperstraat, Daalse Hoek en Haarrijnweg naar verwachting in 2018 niet tot ontwikkeling. De vernieuwing en uitbreiding van de voorraad komt hierdoor niet tot stand.

Naast het genoemde aantal sociale huurwoningen heeft Portaal in de gemeente Utrecht 45 koopwoningen gerealiseerd.

Portaal legt verkoop van woningen stil

Portaal heeft in 2016 besloten om de verkoop van woningen voor het resterende deel van 2016 en 2017 stil te leggen. Enerzijds omdat het realiseren van nieuwbouw trager verloopt dan verwacht, anderzijds omdat de noodzaak om te verkopen is vervallen. Tegelijkertijd krimpt de woningvoorraad niet, het woningaanbod blijft op peil.

Tabel 2.59: Verkochte woningen door Portaal regio Utrecht (aantal woningen)

	Portaal algemeen	Regio Utrecht	Gemeente Bunnik	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Stichtse Vecht	Gemeente Utrecht
2014	566	196	2.	25	63.	106
2015	569	154	0	23	32	109
2016	398	93	0	22	24	47
2017	168	20	0	0	5	15
Totaal	1.701	463	2	70	124	277

Portaal renoveert woningen regulier en in het kader van de Stroomversnelling

Portaal heeft voor de regio Utrecht voor de periode van 2014 tot en met 2017 de renovatie van 729 woningen begroot. Portaal heeft over de betreffende periode 611 woningen gerenoveerd. In 2014, 2015 en 2016 bleef het aantal renovaties achter. Alleen in 2017 heeft Portaal meer woningen gerenoveerd dan begroot.

Tabel 2.60: Renovatie van woningen door Portaal in regio Utrecht (excl. Stroomversnelling)

	Jaarlijks begroot	Jaarlijks gerealiseerd
2014	330	263
2015	179	169
2016	133	75
2017	87	104
Totaal	729	611

Zoals eerder benoemd neemt Portaal tevens deel aan de Stroomversnelling, waarbij woningen energiezuinig en innovatief naar nul-op-de-meter worden gerenoveerd. In de begroting is opgenomen dat Portaal in 2015 en 2016 in de regio Utrecht 349 woningen renoveert als onderdeel van de Stroomversnelling. Portaal heeft in de regio Utrecht 17 aantal woningen gerenoveerd naar nul-op-de-meter. De prestaties in het kader van de stroomversnelling zijn achter gebleven op de begroting omdat uiteindelijk bleek dat het concept in de praktijk duurder uitviel dan aangenomen. Uiteindelijk is de stroomversnelling daarom ook beëindigd.

2.12.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7

Portaal heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten in de regio Utrecht ruim voldoende gepresteerd.

Portaal zet zich in voor leefbaarheid in de wijken in de regio Utrecht

Op basis van het Leefbaarheidselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken: de thuiswijken, de kanswijken en de bouwijken. Het woningbezit van Portaal bevindt zich in de regio Utrecht met name in de kans- en bouwijken. Voor de regio Utrecht betekent dat een hogere investering in leefbaarheid. Portaal heeft in de regio Utrecht in de periode van 2014 tot en met 2017 de volgende bedragen uitgegeven aan leefbaarheid. In 2014 en 2015 werd nog niet per regio de besteding bijgehouden.

Tabel 2.61: Leefbaarheidsbudget* Portaal: begroting en realisatie voor de regio Utrecht

	Begroot	Gerealiseerd
2014	€ 1.520.979	n.b.
2015	€ 1.265.000	n.b.
2016	€ 862.000	€ 1.053.000
2017	€ 741.000	€ 737.000
Totaal	€ 4.388.979	n.b.

*Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.

Portaal heeft onder andere deelgenomen aan het leefbaarheidsinitiatief Mooi Merwestein in Nieuwegein. Portaal heeft in de wijk Antilopespoor in Maarssenbroek, na signalen uit de buurt extra aandacht gegeven aan het beheer.

Portaal zet zich in voor het terugdringen van woninginbraken in de gemeente Utrecht

Het aantal woninginbraken in de gemeente Utrecht is na een aanvankelijk dalende trend in 2010 aanzienlijk gestegen. Reden voor de samenwerkingspartners (gemeente Utrecht, de Utrechtse woningcorporaties, politie en openbaar ministerie) om via het programma Veilig Wonen een grote inzet te plegen om het aantal inbraken terug te dringen. De gemeente streeft naar daling van 20% in 2014 ten opzichte van 2006 (2.577 inbraken), te beginnen met een daling van 6% in 2011. Hiervoor is een aantal afspraken gemaakt:

- De gemeente Utrecht en de woningcorporaties treffen samen maatregelen om het inbraakrisico te verkleinen;
- De woningen moeten zoveel mogelijk voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW). Nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen en krijgen een certificaat;

- De woningcorporaties streven bij ingrijpende renovatie en planmatig onderhoud van woningen naar het behalen van het PKVW;
- De woningcorporaties behalen in de periode van 2011 tot en met 2015 door nieuwbouw, renovatie en planmatig onderhoud 6.500 certificaten.

Portaal heeft in de gemeente Utrecht in overeenstemming met de afspraken maatregelen getroffen om inbraakrisico's te verkleinen. Portaal heeft onder andere bij renovatie en nieuwbouw maatregelen getroffen om woningen te laten voldoen aan het PKVW.

C Ambities van Portaal

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

Ondernemingsplan Portaal 'Mensen wonen het liefst bij Portaal' 2012-2020

Portaal heeft haar ambities voor de periode van 2012 tot en met 2020 vastgelegd in het ondernemingsplan *Mensen wonen het liefst bij Portaal*. Portaal noemt zich daarin een maatschappelijke onderneming op het gebied van wonen met oog voor de klant en oog voor de zakelijke kant. Daarbij heeft Portaal de volgende missie vastgelegd:

Wij bouwen aan kansrijke buurten waar je je thuis voelt.

Op basis van de maatschappelijke opgaven en eigen keuzes heeft Portaal bovenstaande doelstelling vertaald in zes strategische agendapunten, voor het volkshuisvestelijk- en vastgoedbeleid, het financieel beleid en het organisatiebeleid:

1. Portaal neemt de wensen van de klant als vertrekpunt;
2. Portaal zorgt voor goede en betaalbare woningen;
3. Portaal handelt vanuit het besef dat de buurt er toe doet;
4. Portaal waarborgt de financiële continuïteit;
5. Portaal is transparant in de keuzes en verantwoording;
6. Portaal is een flexibele organisatie.

In 2016 is het huidige ondernemingsplan als geheel tussentijds geëvalueerd. Hierbij zijn de doelstellingen overleefd, maar heeft er wel een herijking plaatsgevonden op de leefbaarheidsvraagstukken, in het kader van de herziene Woningwet.

2.13 Ambities in relatie tot de opgaven

8,0

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aansluiting bij de opgaven in het werkgebied en de trekkersrol op een aantal urgente onderwerpen, zoals De Stroomversnelling, gemengd wonen en het tweehurenbeleid.

Portaal heeft haar ambities voor de periode van 2012 tot en met 2020 vastgelegd in het ondernemingsplan *Mensen wonen het liefst bij Portaal*. Daarbij heeft Portaal een analyse gemaakt van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied. Daarnaast gaat Portaal met haar belanghebbenden in de verschillende regio's in gesprek over de maatschappelijke opgaven. Portaal organiseert belanghebbendenbijeenkomsten en/of themabijeenkomsten waarin wordt ingegaan op specifieke onderwerpen. De uitkomsten van deze sessies worden meegenomen in het (bijstellen van het) beleid van Portaal.

Portaal toont daarnaast ook op verschillende onderdelen trekker of voorloper, waarbij de signalen uit de samenleving worden omgezet naar ambities. Portaal heeft in het licht van de opgave gericht

op betaalbaarheid bijvoorbeeld gekozen voor het tweehurenbeleid. Daarnaast heeft Portaal in het kader van het verduurzamen van de woningvoorraad deelgenomen aan De Stroomversnelling, waarbij samen met samenwerkingspartner is gezocht naar innovatie. Een ander voorbeeld is het realiseren van projecten gemengd wonen, waarbij wordt ingezet op de magic mix.

De visitatiecommissie heeft gemerkt dat belanghebbenden de trekkersrol van Portaal herkennen en aangeven dat het delen van kennis en ervaring vanuit projecten in de verschillende regio's een kracht is van Portaal.

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Portaal, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

De in dit hoofdstuk weergegeven cijfers per regio, zijn aan de hand van het aantal verhuureenheden per regio gewogen om tot een gewogen gemiddelde totaalscore voor Portaal uit te komen.

3.1.1 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 zijn zowel de huurdersvertegenwoordigingen als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast zijn andere maatschappelijke partners betrokken. In bijlage 3 is opgenomen welke personen namens welke belanghebbenden zijn betrokken.

Betrokkenheid huurdersorganisaties

Portaal is actief in meerdere regio's. In iedere regio is sprake van een georganiseerde huurdersvertegenwoordiging, waarmee Portaal veelvuldig contact heeft. Het contact met huurdersvertegenwoordigers wordt door Portaal onderhouden op zowel lokaal niveau als centraal/bestuurlijk niveau. Meerdere keren per jaar worden in Utrecht bijeenkomsten gehouden waar alle betrokken huurdersorganisaties aanwezig zijn. Onderstaande tabel bevat de huurdersorganisaties die actief waren in 2017. Deze organisaties zijn ook betrokken in het onderzoek.

Gemeente / regio	Huurdersorganisatie
Soest	Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS)
Amersfoort	Bewonersvereniging BV Hestia
Leiden	HBV Leiden
Nijmegen	HBV De Klink
Utrecht	Huurdersraad Portaal regio Utrecht
Arnhem	Huurdersorganisatie Portaal (HOP) Arnhem

Betrokkenheid gemeenten

De onderstaande tabel geeft aan welke gemeenten per regio zijn geïnterviewd. Per gemeente is gesproken met een vertegenwoordiging op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Het contact verloopt lokaal.

Regio	Geïnterviewde gemeenten
Eemland	Amersfoort, Soest
Leiden	Leiden, Oegstgeest
Nijmegen	Nijmegen
Utrecht	Utrecht, Nieuwegein, Bunnik
Arnhem	Arnhem

Betrokkenheid overige belanghebbenden

Per regio heeft Portaal een groot aantal samenwerkingspartners. Het contact met deze partners verloopt lokaal. Het betreft onder meer organisaties op het gebied van zorg en welzijn, het sociale domein en collega-corporaties. In bijlage drie is opgenomen welke partijen zijn geïnterviewd.

3.1.2 Toelichting: beoordeling belanghebbenden

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

3.1.3 Toelichting op de indeling van het hoofdstuk

Net als in het voorgaande hoofdstuk het geval is, kent ook dit hoofdstuk een andere indeling dan gebruikelijk. Allereerst wordt bij wijze van samenvatting een overzicht van de bevindingen weergegeven. De bevindingen per regio zijn hierbij gewogen op basis van het aantal verhuureenheden.

Daarna wordt per regio ingegaan op de prestaties in de ogen van de gesproken belanghebbenden.

Op hoofdlijnen ziet de structuur van dit hoofdstuk er als volgt uit:

Samenvattend overzicht Portaal als geheel

3.2 Cijfermatige beoordeling Portaal als geheel

Portaal regio Arnhem

3.3 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden regio Arnhem

3.4 Toelichting beoordeling belanghebbenden regio Arnhem

3.5 Boodschap voor Portaal Arnhem

Portaal regio Eemland

3.6 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden regio Eemland

3.7 Toelichting beoordeling belanghebbenden regio Eemland

3.8 Boodschap voor Portaal Eemland

Portaal regio Leiden

3.9 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden regio Leiden

3.10 Toelichting beoordeling belanghebbenden regio Leiden

3.11 Boodschap voor Portaal Leiden

Portaal regio Nijmegen

3.12 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden regio Nijmegen

3.13 Toelichting beoordeling belanghebbenden regio Nijmegen

3.14 Boodschap voor Portaal Nijmegen

Portaal regio Utrecht

3.15 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden regio Utrecht

3.16 Toelichting beoordeling belanghebbenden regio Utrecht

3.17 Boodschap voor Portaal Utrecht

Portaal als geheel

3.2 Samenvattend overzicht beoordeling belanghebbenden Portaal als geheel

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van alle belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

Zoals eerder aangegeven zijn de cijfers het gemiddelde van de beoordelingen per regio en gewogen op basis van het aantal verhuureenheden. De weging heeft overigens geen grote gevolgen voor de gemiddelden. Het verschil bedraagt gemiddeld ongeveer een of twee tienden, zowel naar beneden als naar boven. Dit neemt niet weg dat er in het presteren per regio in de ogen van de belanghebbenden wel degelijk (grote) verschillen zijn. Deze worden in het vervolg van het hoofdstuk behandeld.

Tabel 3.1 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,9	7,8	7,4	7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,1	7,7	7,9	7,2
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5	7,3	7,0	6,9
(Des)investeren in vastgoed	5,9	7,2	7,5	6,9
Kwaliteit van wijken en buurten	5,6	7,3	7,6	6,8
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	7,3	7,9	7,9	7,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	5,4	7,4	7,5	6,8
Gemiddeld				7,2

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn tot stand gekomen op basis van de deeltijfers gegeven door de geconsulteerde belanghebbenden in de vijf regio's.

Uit de tabel blijkt dat Portaal een ruim voldoende scoort op het onderdeel Presteren volgens Belanghebbenden. Ook valt het op dat de huurdersvertegenwoordiging over het algemeen lagere cijfers geeft dan de gemeenten en de overige belanghebbenden. Bij de maatschappelijke prestaties is het verschil het grootst op het prestatieveld '(Des)investeren in vastgoed'. Op het onderwerp Invloed op beleid bedraagt het verschil in waardering zelfs ruim twee punten.

Positief is dat de belanghebbenden allen tevreden zijn over de relatie en communicatie met Portaal. Over het algemeen wordt de samenwerking als prettig ervaren en is er sprake van laagdrempelig contact met korte lijnen.

In de onderstaande tabel is bij wijze van samenvatting een overzicht opgenomen van de uitkomsten per regio.

Tabel 3.1b: uitsplitsing Presteren volgens Belanghebbenden per regio, gewogen gemiddelde

Prestatieveld	Arnhem	Eemland	Leiden	Nijmegen	Utrecht	Totaal
Huisvesting primaire doelgroep	8,2	7,1	6,5	7,2	7,7	7,4
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,3	7,1	5,3	7,6	7,8	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4	7,2	6,3	7,6	6,2	6,9
(des)investeren in vastgoed	7,2	7,1	6,6	6,5	7,1	6,9
Kwaliteit van wijken en buurten	8,3	7,0	6,3	7,8	6,2	6,8
Relatie en communicatie	8,4	7,8	7,5	6,7	8,1	7,7
Invloed op beleid	7,8	7,5	6,2	5,9	6,9	6,8
Gemiddeld						7,0

Uit de tabel blijkt dat tussen de regio's er per onderwerp aanzienlijke verschillen zijn in de beoordeling door de belanghebbenden. Gemiddeld genomen geven de belanghebbenden in de regio Leiden de laagste cijfers en die in Arnhem de hoogste. Hierbij moet wel worden bedacht dat de cijfers in de regio Leiden sterk zijn beïnvloed door een lager huurdersoordeel dan in de overige regio's.

In de volgende paragrafen wordt per regio een uitgebreidere toelichting gegeven.

Regio Arnhem

3.3 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Arnhem

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal in de regio Arnhem op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie in Arnhem.

Tabel 3.2 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden – regio Arnhem

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8,5	8,0	8,0	8,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	8,0	7,3
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5	8,0	7,6	7,4
(Des)investeren in vastgoed	7,0	6,5	8,0	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	9,0	8,0	8,0	8,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	7,5	8,7	8,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,0	8,0	7,3	7,8
Gemiddeld				7,9

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de beoordelingen van de geconsulteerde belanghebbenden in deze regio. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 3.2.

3.4 Toelichting beoordeling belanghebbenden Arnhem

3.4.1 Maatschappelijke prestaties

Huisvesten van de primaire doelgroep

8,2

De belanghebbenden in de regio Arnhem beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'goed'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de inzet die Portaal heeft op dit onderwerp. Het wordt bijzonder gewaardeerd dat Portaal samen met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging een speerpunt van het onderwerp betaalbaarheid heeft gemaakt. Het tweehurenbeleid, waarbij bij woningen boven de aftoppingsgrenzen twee huren worden gehanteerd, is daar een goed voorbeeld van.

Gemeente

De gemeente Arnhem waardeert de inzet van Portaal op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep als goed. De gemeente waardeert dat Portaal het tweehurenbeleid hanteert: de gewone huurprijs en een gereduceerde huurprijs voor huurders met recht op huurtoeslag. Daarnaast houdt Portaal bij het toewijzen van woningen rekening met het inkomen van de betreffende huurders. Deze aanpak sluit aan op de gemeentelijke visie om mensen met een laag

inkomen niet in concentraties bij elkaar te laten wonen. Portaal hanteert deze aanpak zodat zij wijken kan creëren met 'dragers' en 'niet-dragers', de zogenoemde 'magic mix'. Met 'dragers' en 'niet-dragers' wordt bedoeld het vermogen de ontwikkeling van een wijk 'te dragen'. Het verbaast de gemeente Arnhem dat andere woningcorporaties deze aanpak nog niet toepassen.

De gemeente geeft aan dat Portaal tevens inzet op het bevorderen van doorstroming. Portaal zet onder meer wooncoaches in om senioren te laten doorstromen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben beperkt zicht op de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Eén collega-corporatie geeft aan dat Portaal de betaalbaarheid borgt door in te zetten op het tweehurenbeleid. Daarbij wordt opgemerkt dat met het tweehurenbeleid feitelijk niet op de woningportefeuille gestuurd wordt, omdat het inkomen van de huurder de huurprijs bepaalt.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,3

De belanghebbenden in de regio Arnhem waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Portaal een goede match aanhoudt tussen het aantal woningen voor ouderen en de overige woningen. Het wordt ook gewaardeerd dat Portaal actief betrokken is bij de zorgcomplexen en zelfstandige woningen die men in bezit heeft.

Gemeente

De gemeente Arnhem geeft aan dat Portaal zich ruim voldoende inzet voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Portaal heeft een aantal woningcomplexen voor oudere doelgroepen, maar Portaal benadert de groep woningzoekenden als één geheel. Opgemerkt wordt dat Portaal op aandringen van een buurt uiteindelijk wel een woningcomplex specifiek voor ouderen heeft gerealiseerd, maar dat Portaal liever werkt met een mix van ouderen en niet-ouderen om zo een betere differentiatie in wijken en buurten te behouden.

Overige belanghebbenden

Eén van de overige belanghebbenden, een zorgorganisatie, geeft aan dat voor bijzondere doelgroepen maatwerk nodig is. Deze belanghebbende merkt op dat Portaal terughoudend is met het aanpassen van woningen, bijvoorbeeld naar rolstoeltoegankelijkheid. Het aanpassen van woningen is met name van belang voor mensen met een lichamelijke handicap, eventueel in combinatie met een geestelijke handicap. Opgemerkt wordt dat de terughoudendheid mede komt doordat de zorgorganisatie niet direct een huurder heeft voor Portaal. Het duurt even voordat iemand uit een zorginstelling over kan stappen naar een aangepaste woning. Dan heeft Portaal enige tijd geen huurinkomsten.

Een zorgorganisatie geeft aan dat er sprake is van een tekort aan studio's en teveel aanbod aan grote(re) woningen die niet geschikt zijn voor de doelgroep jongeren met een licht verstandelijke beperking in de leeftijd van 18 tot circa 35 jaar. Voor deze doelgroep is een kleine starterswoning voldoende. Maar Portaal biedt driekamerwoningen aan, die qua huurprijs en in het licht van de inrichtingskosten minder geschikt zijn. De doelgroep heeft immers weinig geld ter beschikking. De zorgorganisatie geeft aan dat er momenteel afspraken worden gemaakt met Portaal en andere corporaties in Arnhem. Daarbij wordt de hoop uitgesproken dat één en ander in de toekomst beter gaat.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,4

De belanghebbenden in de regio Arnhem waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer als 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat zij de indruk hebben dat Portaal het minimaal benodigde onderhoud uitvoert. Op dat vlak kan Portaal duidelijk beter presteren. Ook wordt aangegeven dat de dienstverlening regelmatig te wensen overlaat. Er is veel miscommunicatie tussen de technische uitvoerders en de medewerkers op kantoor. Ook is er sprake van te lange wachttijden aan de telefoon.

Gemeente

De gemeente Arnhem beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed. De gemeente geeft aan dat Portaal heeft ingezet op het verduurzamen van de woningvoorraad door in de bestaande woningvoorraad actief bezig te zijn met het reduceren van energieverbruik. Portaal heeft bijvoorbeeld nul-op-de-meter-woningen gerealiseerd. Dit heeft veel kennis en kunde opgeleverd, die Portaal inzet om aanvullende of nieuwe plannen te realiseren. De gemeente merkt daarbij op dat Portaal als voorloper fungeert en zich daarin onderscheidt. Portaal heeft samen met brancheorganisatie Aedes doelen geformuleerd, die daaraan ten grondslag liggen. De gemeente probeert daar indien noodzakelijk zaken aan toe te voegen, maar merkt op dat Portaal zelf al veel doet. De gemeente vindt dat Portaal de opgedane kennis moet delen met andere corporaties in Arnhem.

Voor wat betreft de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad geeft de gemeente Arnhem aan dat zij weleens klachten ontvangt over Portaal, bijvoorbeeld over vochtproblemen in woningen. De gemeente geeft aan dat Portaal de klachten goed oppakt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de woningen in zijn algemeenheid. Portaal heeft ook nadrukkelijk geïnvesteerd in het verduurzamen van de woningvoorraad waarbij gekozen is voor en geïnvesteerd in nul-op-de-meter-woningen en heeft daarbij haar nek uitgestoken. Een kanttekening is dat de dienstverlening bij onderhoud niet altijd naar tevredenheid verloopt. Een verzoek om contact blijft bij Portaal regelmatig te lang liggen, er is sprake van wisselende contactpersonen en de afbakening van taken en verantwoordelijkheden is niet scherp.

(Des)investeren in vastgoed

7,2

De belanghebbenden in de regio Arnhem beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is tevreden over de prestaties op dit onderdeel. Wel geeft men aan dat Portaal de laatste jaren weinig heeft geïnvesteerd, maar dat zij heeft gepresteerd naar wat mogelijk was. Het wordt ook als positief ervaren dat het verkoopprogramma is stilgezet en er niet wordt gesloopt door Portaal.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Portaal ruim voldoende presteert ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. De gemeente heeft Portaal gevraagd om te blijven investeren, omdat investeringen simpelweg nodig zijn voor de stad. De gemeente ook bij het Rijk aangegeven dat Portaal voor de stad behouden moet blijven als als investeerder in nieuwbouw. Dit heeft geleid tot een tijdelijke ontheffing voor vijf jaar. Maar de gemeente heeft (nog) niet vernomen dat het verzoek vanuit de gemeente daadwerkelijk heeft geleid tot extra stappen vanuit Portaal. De gemeente geeft aan dat Portaal wel heeft geïnvesteerd in projecten voor verschillende doelgroepen.

Overige belanghebbenden

Een collega-corporatie geeft aan dat Portaal meer dan voldoende heeft geïnvesteerd. Voor wat betreft de investeringen in Presikhaaf is bijvoorbeeld een verdeling gemaakt met de collega-corporatie. Daar was het echt noodzakelijk dat Portaal investeerde in nieuwbouw en renovatie. Portaal heeft dat in een moeilijke(re) periode kunnen waarmaken.

Kwaliteit van wijken en buurten

8,3

De belanghebbenden in de regio Arnhem beoordelen de prestaties ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten als 'goed'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de inzet van Portaal in de wijken en buurten. Portaal werkt goed mee bij het vroegtijdig signaleren van problemen en bij overlastbestrijding.

Portaal zet zich ook actief in het bij voorkomen van huurachterstanden. In dat kader wordt het ook gewaardeerd dat Portaal op haar website melding maakt van de mogelijkheid bij de commissie Maatwerk de huur te laten verlagen op basis van speciale omstandigheden.

Gemeente

De gemeente beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een goed. De gemeente geeft aan dat Portaal zich inzet voor de leefbaarheid in de wijken en dat zij daarin de grenzen van haar mogelijkheden opzoekt. Portaal draait mee in de overlegstructuren in de wijken. De gemeente en Portaal weten elkaar op dit punt goed te vinden, onder andere door de wijkteams. Portaal doet moeite om een sociale bijdrage te leveren. Daarbij weten de huurders Portaal te vinden en weet Portaal de huurders te vinden. Verder doet Portaal mee met het project 'Vroeg erop af' om uitzettingen te voorkomen en schuldenproblematiek aan te pakken.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal actief is in de wijken en buurten. Portaal werkt samen met een collega-corporatie in het project 'Vroeg erop af' en met het Leger des in een project om een steunpunt te creëren voor ouderen. Portaal levert de projectleider voor het project en heeft de wens uitgesproken om het steunpunt na de ontwikkeling aan de wijk over te dragen.

3.4.2 Relatie en communicatie

8,4

De belanghebbenden in de regio Arnhem beoordelen de relatie en de communicatie met Portaal als 'goed'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is zeer tevreden over de relatie en communicatie. De medewerkers van Portaal zijn aanspreekbaar en toegankelijk, ook via moderne media zoals Whatsapp. Er is sprake van een prettige samenwerking waarbij men elkaar als partner ziet.

Gemeente

De gemeente Arnhem beoordeelt de relatie en de communicatie met Portaal met een goed. De gemeente merkt op dat de werknemers van Portaal over het algemeen betrokken zijn. De gemeente geeft aan dat zij met name contact heeft met de afdeling Volkshuisvesting van Portaal en in mindere mate met de afdeling Vastgoedontwikkeling. De medewerkers van de afdeling Volkshuisvesting zijn open en transparant.

De relatie met de afdeling Vastgoedontwikkeling is anders. De gemeente loopt in de relatie met deze afdeling onder meer aan tegen discussies over de hoogte van de grondprijzen. Deze discussies belemmeren het realiseren van nieuwbouw in Arnhem.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en de communicatie met Portaal. De relatie en de samenwerking worden getypeerd als 'prettig', 'transparant' en 'open'. Portaal zoekt afstemming en overleg.

3.4.3 Invloed op beleid

7,8

De belanghebbenden in de regio Arnhem beoordelen de invloed op het beleid van Portaal als 'goed'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging vindt dat Portaal goed inzet op het geven van invloed op het beleid. Landelijk heeft Portaal het traject 'Samenspraak' opgezet om meer aan de voorkant van het beleidsproces belanghebbenden invloed te geven. Dit werkt bijzonder goed in Arnhem.

Er is ook tevredenheid over de verdiepingsslagen die regelmatig met Portaal kunnen worden gemaakt.

De huurdersvertegenwoordiging vindt het vervelend is dat veel bijeenkomsten centraal in Utrecht worden georganiseerd. Een andere kanttekening is dat veel inspraakmomenten gepland staan en er weinig ruimte is om buiten deze planning met elkaar te overleggen.

Gemeente

De gemeente beoordeelt de invloed op beleid bij Portaal met een goed. Binnen de kaders van Portaal heeft de gemeente invloed op het beleid. Vanuit zowel de gemeente als Portaal worden de gesprekken over beleid op een open manier benaderd. De gemeente geeft aan dat Portaal bij het opstellen van prestatieafspraken in alle openheid en eerlijkheid actief meedoet. Opgemerkt wordt dat het beleid van Portaal grotendeels aansluit bij het beleid van de gemeente Arnhem.

De gemeente geeft aan dat Portaal bij bepaalde onderwerpen haar eigen richting kiest. Portaal wil bijvoorbeeld inzetten op het realiseren van woningen voor één- en tweepersoonshuishoudens, terwijl er in Arnhem ook een behoefte aan eengezinswoningen blijft bestaan. De gesprekken tussen de gemeente en Portaal hierover lopen nog.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de invloed op het beleid van Portaal. Portaal vraagt belanghebbenden mee te denken en zoekt afstemming. Als kanttekening merkt een collega-corporatie op dat het lastige aan de samenwerking met Portaal is dat Portaal het beleid op landelijk niveau opstelt, bijvoorbeeld ten aanzien van woonruimteverdeling. Portaal zou de regio's op dit punt meer autonomie kunnen geven.

3.5 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Portaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.5.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Portaal in Arnhem?

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Portaal een sociaal imago heeft en goed actief is op het gebied van innovatie. Er werken prettige mensen bij Portaal met wie goed samen te werken is.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat een van de sterke punten van Portaal de aandacht voor het verduurzamen van de woningvoorraad is. De gemeente waardeert de wijze waarop Portaal daaraan bijdraagt en initiatief toont. Portaal heeft het voortouw genomen en is inmiddels het schakelpunt tussen de gemeente en de andere corporaties. Daarnaast is het van meerwaarde voor Arnhem dat Portaal landelijk opereert: Portaal neemt kennis en ervaring vanuit het land mee naar Arnhem.

Als verbeterpunt noemt de gemeente dat Portaal aandacht zou mogen hebben voor het realiseren van nieuwbouw. Voor wat betreft het realiseren van nieuwbouw liggen er opgaven die nog niet worden opgepakt.

3.5.2 Hebt u een boodschap voor Portaal in Arnhem?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Portaal de volgende 'boodschappen' mee, waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging geeft de volgende punten ter verbetering mee:

- Onderzoek mogelijkheden om de leden van het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging beter te compenseren voor hun tijd en inzet, bijvoorbeeld door een verlaging van de huur;
- Besef dat de huurdersvertegenwoordiging uit vrijwilligers bestaat, maar dat het tempo van de overleggen nu door de professionals bij Portaal wordt bepaald. Probeer daarom wat meer te denken vanuit het gezichtspunt van de huurdersvertegenwoordiging, bijvoorbeeld door wat meer tijd te geven dan voorgeschreven bij het beoordelen van stukken;
- Onderzoek de mogelijkheden om de besluitvorming van centraal meer te verschuiven naar decentraal.

Gemeente

- De gemeente is tevreden over het functioneren van Portaal en hoopt dat dit wordt doorgezet. Hoewel Portaal de kleinste is van de drie grote corporaties in Arnhem, zijn ze zeer belangrijk voor de stad en haar doelgroepen;
- Portaal is bescheiden in het uitdragen van de resultaten die ze behalen. Deze worden niet in de etalage gezet, terwijl ze toch projecten neerzetten die goed aanslaan;

- De gemeente hoopt dat Portaal de inzet op duurzaamheid en de verbindende rol daarbinnen blijft voortzetten;
- Portaal zou actiever kunnen zijn qua investeringen in het sociale segment en duidelijker moeten worden over haar ambities op dit punt.
-

Overige belanghebbenden

- Zorg voor een betere afstemming over het dagelijks onderhoud tussen de medewerkers van Portaal en Siza;
- Bouw meer kleine eenheden (studio's) voor de doelgroep van Siza;
- Realiseer geclusterd wonen voor mensen met een grote zorgbehoefte.
- Realiseer circa 15 kleine wooneenheden, bijvoorbeeld door transformatie van een kantoorgebouw, voor cliënten die op korte termijn een woning nodig hebben. Een HAT-eenheid met eigen douche en keukenblokje voldoet.

Regio Eemland

3.6 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Eemland

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal in de regio Eemland op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie in Eemland.

Tabel 3.3 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden – regio Eemland

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,5	7,4	6,5	7,1
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,5	7,5	7,3	7,1
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	7,3	7,0	7,2
(Des)investeren in vastgoed	6,5	6,9	8,0	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	6,3	7,7	7,0	7,0
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	6,8	7,8	8,0	7,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	6,8	7,5	7,3	7,5
Gemiddeld				7,4

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de beoordelingen van de geconsulteerde belanghebbenden in deze regio. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 3.2.

3.7 Toelichting beoordeling belanghebbenden Eemland

3.7.1 Maatschappelijke prestaties

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,1

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurders zijn tevreden over de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Portaal doet volgens HBV Hestia haar best om er te zijn voor de primaire doelgroep. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de volkshuisvestelijke opgaven omvangrijk zijn. Het aanbod voor de sociale doelgroep is beperkt. De hoogte van de grondprijzen en de bouwkosten maken het niet eenvoudig om rendabel nieuwbouw te realiseren. Daarnaast geven de huurders aan dat er onvoldoende aanbod is voor middeninkomens, waardoor het bevorderen van doorstroming continu onderwerp van gesprek is.

HBV HVOS geeft aan dat Portaal voldoende doet aan het betaalbaar houden van de bestaande woningvoorraad. Portaal rekent 'slechts' 80% van de maximaal toegestane huur. Bij het renoveren van woningen geeft Portaal de huurders keuzemogelijkheden met bijbehorende kosten. De huurder

kan zodoende zelf kiezen wat hij of zij over heeft voor het aanpassen van de woning. Indien zich huurachterstanden voordoen, dan treedt Portaal tijd en snel op, wat wordt gewaardeerd door de huurders.

Gemeenten

De gemeenten Amersfoort en Soest hebben verschillende oordelen over de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. De gemeenten geven aan dat Portaal een bijzondere prestatie levert met betrekking tot de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Portaal hanteert een tweehurenbeleid, waardoor de huurprijs past bij het inkomen van de huurder. De gemeente Soest merkt daarbij op dat Portaal in het licht van het reduceren van de woonlasten gebruikmaakt van een energicoach.

De gemeente Amersfoort tekent aan dat Portaal het aantal goedkope woningen in Amersfoort laat afnemen, terwijl daar juist behoefte aan is. Het aantal woningen voor jongeren onder 23 jaar is eveneens onvoldoende. Om deze reden geeft de gemeente Portaal een 7 op dit onderwerp, de gemeente Soest geeft een 8.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal zich inzet voor het betaalbaar houden van de woningvoorraad. Ook wordt waardering uitgesproken voor het feit dat Portaal woningen heeft gerealiseerd voor ex-dak- en thuislozen en jongeren onder 23 jaar.

Voor wat betreft de beschikbaarheid van woningen merken de belanghebbenden op dat er een tekort is aan woningen in de gemeenten. Positief is dat in Amersfoort kantoorgebouwen worden getransformeerd en dat Portaal daar een bijdrage aanlevert, maar het is toch wenselijk dat Portaal de productie opschroeft. Daarbij is het van belang dat de ontheffing wordt gecontinueerd.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,1

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurdersvertegenwoordigingen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de bijzondere doelgroepen met een voldoende tot ruim voldoende. HBV Hestia geeft aan dat Portaal deelneemt aan gesprekken met betrekking tot de ontwikkeling van en de behoefte aan woningen voor bijzondere doelgroepen. HBV Hestia geeft aan dat Portaal één van de kantoren heeft afgestoten. Het kantoor is getransformeerd tot woningen voor een woongroep van 18 personen die zelfstandig wonen met begeleiding. HBV Hestia heeft de indruk dat Portaal voor deze doelgroep probeert te doen wat zij kan doen.

HBV HVOS geeft aan dat Portaal actief is in het ontlabellen van woningcomplexen. In samenwerking met de huurdersorganisatie wordt gewerkt aan het inzichtelijk maken van de woonwensen van senioren. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat Portaal verder weinig heeft gepresteerd ten aanzien van het huisvesten van senioren.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen als ruim voldoende tot goed. De gemeenten geven aan dat Portaal aandacht heeft voor de huisvesting van ouderen. Daarbij wordt door inzet van wooncoach als voorbeeld genoemd. Ook heeft Portaal woningen gelabeld specifiek voor senioren. De gemeente Amersfoort geeft aan

dat senioren hierdoor relatief snel een passende woning kunnen vinden, maar de vraag is of de aantallen niet kleiner kunnen zodat de woningen voor andere doelgroepen beschikbaar komen.

Aanvullend geeft de gemeente Soest aan dat Portaal aandacht heeft voor wonen met zorg. De gemeente Soest is in overleg met Portaal over ontwikkelingen die verband houden met scheiden van wonen en zorg. Daarbij hoort het geschikt maken van woningen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende. Portaal heeft aandacht voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen in gemengde wijken. Portaal kijkt daarbij goed naar wat een wijk aankan. Daarbij wordt meer dan voorheen gevraagd of cliënten een rugzakje hebben. Portaal stelt daarbij het algemene belang boven het individuele belang.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,2

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurders zijn tevreden over de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad. HBV HVOS merkt op de kwaliteit voldoende is en dat binnen het woningbezit van Portaal geen sprake is van slechte woningen. HBV Hestia ziet dat Portaal voldoende onderhoud pleegt om te voldoen aan een vastgestelde basiskwaliteit.

Wat betreft de dienstverlening geeft HBV VHOS aan dat de klachtenafhandeling vanuit Portaal voor verbetering vatbaar is. De indruk bestaat dat Portaal de klachten van huurders niet belangrijk vindt, dat klachten niet tijdig worden afgehandeld en dat één en ander langs te veel partijen of afdelingen loopt. De HBV VHOS heeft de indruk dat de oorzaak met name ligt in het feit dat de Vastgoed Onderhoud Centrale (VOC) van Portaal er tussen zit. Daarnaast komt Portaal alleen langs als een huurder een onderhoudscontract of -abonnement heeft.

Zowel HBV Hestia als HBV VHOS geeft aan dat Portaal druk doende is met het verduurzamen van de woningvoorraad. De huurdersbelangenverenigingen waarderen dat Portaal daarbij steeds meer uitgaat van de keuzevrijheid van de huurder. Portaal loopt ten aanzien van duurzaamheid voor op andere corporaties. HBV Hestia wijst op het feit dat de opgave rond het verduurzamen van de woningvoorraad grenst aan het onmogelijke. Dit komt enerzijds door de hoge ambities van de gemeente en strenge overheidseisen en anderzijds door (financieel) beperkende maatregelen als de verhuurdersheffing, een stijgende WOZ-waarde en de kostbaarheid van isolatie en energetische maatregelen.

HBV Hestia merkt op dat het verduurzamen van de woningvoorraad wellicht wijkgericht en integraler zou kunnen worden aangepakt, zodat schaalvoordelen kunnen worden gecreëerd.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een ruim voldoende tot goed. De gemeenten hebben de indruk dat de woningen er goed bij staan ook vanwege het ontbreken van klachten over de basiskwaliteit, maar geven aan hier onvoldoende inzicht in te hebben.

De gemeenten waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad. De gemeente Soest geeft aan dat Portaal hiermee bovengemiddeld actief bezig is. Portaal heeft bijvoorbeeld nul-op-de-meter-woningen gerealiseerd. De gemeente Amersfoort merkt op dat Portaal daadwerkelijk bijdraagt aan het duurzaamheidsbeleid van de gemeente. Als voorbeeld wordt het initiatief 'Jouw Thuis' genoemd, waarbij Portaal de huurder betreft bij het verduurzamen van de woningvoorraad.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de woningen van Portaal. De woningen zijn van voldoende kwaliteit en Portaal zoekt naar mogelijkheden om de woningen te verduurzamen. Positief is men ook over het innovatieve en onderscheidende van Portaal op dit terrein. Het realiseren van nul-op-de-meterwoningen gaat bijvoorbeeld samen met aandacht voor onder andere het betrekken van huurders en het creëren van energiebewustzijn.

(Des)investeren in vastgoed

7,1

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien (des)investeren in vastgoed met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurders beoordelen het (des)investeren in vastgoed door Portaal met een voldoende tot ruim voldoende. HBV Hestia en HBV VHOS merken op dat er voor Portaal onvoldoende bouwlocaties beschikbaar zijn om sociale woningen te realiseren. Maar Portaal is wel actief aan het zoeken naar oplossingen. Tegelijkertijd is het liberaliseren of verlopen van woningen volgens de prestatieafspraken niet mogelijk als er geen woningen worden toegevoegd, aldus HBV Hestia.

HBV VHOS is kritisch over het proces als het gaat om het renoveren van woningen. Recent zijn bijvoorbeeld nul-op-de-meter-woningen gerealiseerd, waarbij het proces niet goed is verlopen. Opgemerkt wordt dat Portaal de renovatie overlaat aan de aannemer en bij de oplevering van de woningen niet aanwezig is. Ondanks het niet goed verlopen proces geeft de HBV VHOS aan dat de kwaliteit van de renovatie in orde is.

De HBV VHOS geeft aan dat bij Portaal is aangedrongen op vroegtijdige communicatie en meer inspraak voor huurders. Portaal heeft aan beide verzoeken gehoor gegeven. HBV VHOS spreekt dan ook waardering uit voor het initiatief 'Jouw thuis' in Amersfoort.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Portaal in de periode van 2014 tot en met 2017 beperkt nieuwbouw heeft gerealiseerd. De gemeente Amersfoort merkt op dat Portaal tegelijkertijd zeer weinig woningen heeft gesloopt en verkocht. Daarnaast heeft Portaal een nieuwbouwprogramma, waardoor Portaal de komende tijd weer nieuwbouwprojecten gaat opleveren.

De gemeente Soest geeft aan dat het beperkt realiseren van nieuwbouw niet alleen Portaal te verwijten valt. Portaal is hiervoor immers ook afhankelijk van de gemeente en ontwikkelaars.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat wat betreft (des)investeren in vastgoed de strategie van Portaal goed is. Portaal is realistisch bezig met renovatie en duurzaamheid. Daarnaast blijft Portaal woningen verkopen, ondanks de weerstand vanuit de politiek. De verkoop van woningen draagt bij aan gemengde wijken en levert middelen op voor onder meer nieuwbouw.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De huurders beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een voldoende tot een ruim voldoende.

Er zijn ook kanttekeningen. Portaal doet in de ogen van de huurdersvertegenwoordiging onvoldoende om te handhaven en overlastsituaties te voorkomen. De huurdersvereniging erkent dat het steeds lastiger wordt om te handhaven in wijken door de veranderende wijksamenstelling.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Portaal voor wat betreft de leefbaarheid in wijken en buurten de wettelijke normen hanteert. De gemeente Amersfoort merkt daarbij op dat zij niet de indruk heeft dat Portaal meer wil bereiken. De gemeente Amersfoort heeft geen signalen van onvoldoende presteren door Portaal, maar Portaal springt er op dit punt ook niet nui. Maar de gemeente Amersfoort waardeert de aandacht die Portaal heeft voor het terugdringen van huurachterstanden en het voorkomen van huisuitzettingen.

De gemeente Soest heeft de indruk dat Portaal aandacht heeft voor sociale cohesie. Er is overleg met de gemeente over het huisvesten van personen met verward gedrag, waarover één en ander is vastgelegd in een convenant. Daarnaast draagt Portaal bij aan het Tweede Kansbeleid en buurtbemiddeling.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten. Portaal heeft bijvoorbeeld huismeesters in dienst. Daarnaast stuurt Portaal actief op wie waar komt wonen op basis van wat een wijk nog kan hebben.

Opgemerkt wordt dat er sprake is van toenemende problematiek in de wijken en buurten. Het aanpakken daarvan is primair een taak van de gemeente, maar de structurele inzet van Portaal zou waardevol zijn.

3.7.2 Relatie en communicatie

7,8

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de relatie en de communicatie met Portaal met een 'goed'.

Huurders

HBV Hestia en HBV VHOS geven aan dat de relatie en de communicatie met Portaal naar tevredenheid verloopt. De relatie is open en direct en de samenwerking verloopt over het algemeen prettig. HBV VHOS merkt op dat er een verschil merkbaar is tussen het centrale niveau en het lokale niveau van Portaal. De huurdersbelangenvereniging geeft aan dat de communicatie met een hoger, centraal niveau in de organisatie soepel verloopt, maar dat op uitvoerend, lokaal niveau één en ander niet juist wordt opgepakt.

Gemeenten

De gemeente Amersfoort en Soest geven aan dat de relatie en de communicatie met Portaal naar tevredenheid verloopt. De samenwerking met Portaal is prettig, de verhoudingen over en weer zijn goed. Bij bepaalde onderwerpen, zoals de beschikbaarheid van bouwlocaties en de hoogte van grondprijzen, kan sprake zijn van tegengestelde belangen of spanningen, maar dat schaadt de relatie niet.

Er is sprake van regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg en er zijn thematische bijeenkomsten die worden geïnitieerd door een van beide partijen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en de communicatie met Portaal. De communicatie is transparant en open. Door twee belanghebbenden wordt opgemerkt dat Portaal voorzichtig of terughoudend is in het communiceren van toekomstige keuzes en informatie met betrekking tot kansen. Daarin zou Portaal transparanter kunnen zijn.

3.7.3 *Invloed op beleid*

7,5

De belanghebbenden in de regio Eemland beoordelen de invloed op beleid van Portaal met een 'goed'.

Huurders

De huurders beoordelen de invloed op beleid bij Portaal met een ruim voldoende tot goed. HBV VHOS ziet dat Portaal open staat voor de inbreng van huurders en handelt volgens het principe 'De huurder centraal'. Portaal toont zich een sociale corporatie.

HBV Hestia is van mening dat het overleg over beleid op regionaal of lokaal niveau naar tevredenheid verloopt. Voor wat betreft het beleid dat centraal wordt opgesteld heeft de huurderbelangenvereniging het gevoel pas laat betrokken te worden. Doordat het beleid van Portaal met name centraal wordt ontwikkeld hebben de huurders in de regio minder invloed. Daar valt nog wat te winnen.

HBV Hestia is kritisch over de positie van de huurders in de lokale driehoek. HBV Hestia geeft aan dat huurdersbelangenverenigingen in theorie worden gezien als een onafhankelijke en volwaardige gesprekspartner. Maar de huurdersbelangenvereniging heeft de indruk dat ze inhoudelijk niet altijd als volwaardige gesprekspartner wordt gezien.

Gemeenten

De gemeenten beoordeelt de invloed op het beleid van Portaal met een ruim voldoende tot goed. De gemeente Amersfoort en de gemeente Soest geven aan dat Portaal goed open staat voor gesprekken over de onderwerpen die voor de gemeenten belangrijk zijn, zoals duurzaamheid en nieuwbouw. De gemeente Soest geeft aan dat Portaal bereid is bij te dragen aan duurzaamheidsambities van de gemeente. De gemeente Amersfoort noemt het statement 'Wonen en Zorg' als voorbeeld, dat is afgesloten door de gemeente in samenwerking met woningcorporaties en zorgorganisaties. Portaal heeft daar een goede bijdrage aan geleverd.

Een kanttekening van de gemeente Amersfoort is dat bij Portaal enige politieke sensitiviteit lijkt te ontbreken. Het lijkt erop alsof Portaal zich moeilijk kan verplaatsen in de bestuurlijke omgeving van de wethouder.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de invloed op het beleid van Portaal. Portaal staat open voor de inbreng van belanghebbenden, er wordt echt geluisterd. Eén kanttekening is dat Portaal minder risico's neemt dan andere corporaties. Portaal wil eerst afstemmen en zeker weten dat één en ander binnen de wet- en regelgeving past.

3.8 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Portaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.8.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Portaal in Eemland?

Huurders

De huurders waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad, waaronder het aftoppen van duurdere huurwoningen en het tweehurenbeleid. Daarnaast geven de huurders aan dat Portaal inzet op passende projecten, bijvoorbeeld 'Jouw Thuis'. Tot slot spreken huurders waardering uit voor het feit dat Portaal de intentie heeft om zaken te verbeteren die niet naar tevredenheid verlopen. HBV VHOS vindt de klachtenafhandeling moet worden verbeterd en dat Portaal zich sterker moet inzetten op leefbaarheid in wijken en buurten.

Gemeenten

De gemeenten geven aan dat Portaal een prettige houding heeft in de samenwerking. Verder wordt de magic-mix genoemd als sterk punt van Portaal. Tot slot wordt door de gemeenten gewaardeerd dat Portaal haar nek uitsteekt ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad, onder andere door nul-op-de-meter woningen te realiseren.

Door de gemeente Amersfoort wordt als verbeterpunt genoemd dat Portaal met de gemeente af zou kunnen stemmen wanneer er onderwerpen besproken worden met de minister. De gemeente informeert andersom Portaal wel altijd als er een gesprek met de minister gepland staat. Zo kan men elkaars punten inbrengen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal zich echt inzet voor een betaalbare en duurzame woningvoorraad in Amersfoort en Soest. Maar de druk op de woningvoorraad is dusdanig hoog dat er meer nieuwbouw gerealiseerd dient te worden.

Een collega-corporatie geeft aan dat Portaal zichtbaarder is in de gemeente dan voorheen, net als in de samenwerking tussen gemeenten, huurdersbelangenverenigingen en collega-corporaties.

3.8.2 Hebt u een boodschap voor Portaal in Eemland?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Portaal de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurders

- De huurders vinden het belangrijk dat de focus gericht blijft op de primaire doelgroep, om deze doelgroep zo goed mogelijk te bedienen, onder meer door te renoveren en te bouwen. Blijf als corporatie de constante factor;
- De corporaties zouden gezamenlijk aan moeten geven dat er een krachtenveld rondom het verkrijgen van geschikte locatie is dat nieuwbouw onmogelijk maakt;

- De huurders stellen de vraag of de toekomstige duurzaamheidsopgaven, waaronder het realiseren van gasloze en energieneutrale woningen, haalbaar zijn voor Portaal. De indruk bestaat dat de landelijke overheid te veel eist van corporaties.

Gemeenten

- De gemeente Soest en Portaal moeten het gesprek aangaan over huisuitzettingen en het proces daarbij: hoe kan een en ander beter wordt georganiseerd;
- De gemeente Soest vraagt aan Portaal hoe zij kan bijdragen aan het beter organiseren van het proces rondom het opstellen van prestatieafspraken;
- Het realiseren van nieuwbouw binnen de gemeente Soest is een knelpunt. De gemeente Soest en Portaal moeten daar aandacht voor hebben;
- De gemeente Amersfoort wenst dat Portaal blijft investeren in Amersfoort door het toevoegen van woningen. Het blijven investeren in de gemeente Amersfoort is afhankelijk van het voorzetten van de ontheffing voor Portaal;
- De gemeente Amersfoort en Portaal moeten gezamenlijk het belang van de ontheffing van Portaal voor de Amersfoort, Portaal en de lokale volkshuisvesting uitdragen;

Overige belanghebbenden

- Portaal zou proactiever bij de gemeente moeten aanhaken om het aanbod van sociale huurwoningen te vergroten;
- Portaal en Kwintes zouden structureel overleg (één of twee keer per jaar) moeten voeren om de langetermijnvisies op elkaar af te stemmen en de voortgang te bespreken;
- De relatie en de communicatie met Portaal zijn goed. De wens is om dat in de toekomst te behouden en te verbeteren. Portaal is een prettige partij om mee samen te werken;
- Humanitas kan voor Portaal een en ander betekenen. Humanitas zou willen dat Portaal proactiever is om Humanitas te betrekken en in te zetten.
- De doelgroep van Humanitas verbreedt zich, daarbij gaat de maatschappij enorm snel, gaat alles digitaal en is sprake van laaggeletterdheid en sociale armoede. Er is zodoende een stevige opgave om in de toekomst verder samen aan te werken.

Regio Leiden

3.9 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Leiden

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal in de regio Leiden op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie in Leiden.

Tabel 3.4 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden – regio Leiden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	5,0	7,5	7,0	6,5
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	1,0	7,0	8,0	5,3
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5,0	7,5	6,5	6,3
(Des)investeren in vastgoed	6,0	7,0	6,8	6,6
Kwaliteit van wijken en buurten	5,0	7,0	7,0	6,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	7,0	7,5	8,0	7,5
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	4,0	7,0	7,5	6,2
Gemiddeld				6,5

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de beoordelingen van de geconsulteerde belanghebbenden in deze regio. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 3.2.

3.10 Toelichting beoordeling belanghebbenden Leiden

3.10.1 Maatschappelijke prestaties

Huisvesten van de primaire doelgroep

6,5

De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'ruim voldoende'.

Huurders

HBV Leiden is kritisch over de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Enerzijds voert Portaal een tweehurenbeleid in reactie op het 'passend toewijzen', anderzijds is Portaal duur in vergelijking met andere corporaties; dat klemmt omdat de kwaliteit van de woningen in Leiden slechter is dan de kwaliteit van woningen van Portaal in andere regio's.

Gemeente

De gemeente Leiden waardeert de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een ruim voldoende. De gemeente is tevreden over de aandacht die Portaal heeft voor het betaalbaar houden van de woningvoorraad. Ook is er waardering voor de inzet bij het huisvesten van statushouders door het realiseren van tijdelijke woningen.

De gemeente geeft ook aan dat de sociale woningvoorraad in Leiden onvoldoende is; er zou door Portaal meer moeten worden bijgebouwd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal zich daadwerkelijk inzet voor de primaire doelgroep. Portaal heeft aandacht voor de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad en het huisvesten van statushouders.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

5,3

De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een onvoldoende.

Huurders

HBV Leiden is zeer ontevreden over het huisvesten van senioren door Portaal. Er zijn seniorenwoningen beschikbaar, maar die zijn te duur en te groot. Senioren in Leiden willen niet reageren op deze woningen, omdat zij niet willen verhuizen naar een woning met een hogere huur.

De huurdersbelangenvereniging stelt daarbij dat Portaal niet inzet op het bevorderen van het doorstromen van empty-nesters naar appartementen. Portaal heeft bijvoorbeeld geen wooncoach of seniorenmakelaar. Omdat Portaal aangeeft geen senioren te kunnen vinden voor de specifieke seniorenwoningen, heeft zij seniorencomplexen ontlabeld. Maar de HBV ziet wel degelijk dat er vraag is naar seniorenwoningen.

Gemeente

De gemeente Leiden waardeert de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende. De gemeente ziet dat Portaal aandacht heeft voor het huisvesten van senioren en geeft aan dat Portaal woningen labelt voor 55-plussers. Opgemerkt wordt dat de druk op de woningvoorraad in Leiden groot is, waardoor Portaal woningen alweer ontlabeld. Portaal hanteert geen eenduidige aanpak voor het bevorderen van doorstroming.

Aanvullend geeft de gemeente aan dat Portaal een positieve attitude heeft ten aanzien van huisvesting van personen met GGZ-problematiek of daklozen. De samenwerking in de uitvoering verloopt soms wat stroef.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over het huisvesten van bijzondere doelgroepen door Portaal. Portaal heeft ruim voldoende complexen voor senioren en heeft dit aantal zelfs wat teruggebracht om meer aan te sluiten bij de vraag. Vooral de lage wachttijd van ongeveer zes maanden is positief. Ook het feit dat Portaal een experiment heeft uitgevoerd om doorstroming te bevorderen wordt gewaardeerd; bij dit experiment is de huur bij mutatie gematigd. Eén belanghebbenden geeft aan dat Portaal de contingentenregeling nakomt en de afgesproken aantallen woningen tijdig beschikbaar stelt voor de doelgroepen. Daarnaast denkt Portaal indien noodzakelijk mee.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,3

De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een onvoldoende.

Huurders

HBV Leiden waardeert de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een onvoldoende omdat de kwaliteit van de woningen van Portaal in Leiden relatief laag is. Ondanks de extra investeringen door Portaal is het niet gelukt om de achterstand op dit punt in te lopen. In Leiden hebben de woningen dan ook niet de basiskwaliteit die Portaal voor ogen heeft. De samenwerking met het onderhoudsbedrijf van Portaal (VOC) verloopt met name in Leiden niet naar tevredenheid.

Opgemerkt wordt wel dat Portaal in het verleden 'oud' bezit heeft verkocht aan Ymere, waarbij is afgesproken dat Ymere zou investeren in de kwaliteit van de woningen. Maar Ymere heeft de beloofde investeringen niet gedaan. Portaal heeft de woningen inmiddels teruggekocht, waardoor zij slecht onderhouden woningen toe heeft gevoegd aan de woningvoorraad.

Voor wat betreft het verduurzamen van de woningvoorraad geeft HBV Leiden aan dat Portaal zich inzet, maar niet altijd de juiste keuzes maakt. Portaal voorziet bijvoorbeeld woningen wel van een cv-ketel, maar plaatst dan niet direct dubbel glas. HBV Leiden is van mening dat Portaal kiest voor maatregelen die een goede PR opleveren.

De HBV merkt daarnaast op dat Portaal in 2010 is overgegaan van 78% naar 80% van 'maximaal redelijk' voor de huurprijzen in Leiden. Portaal stelde hier extra investeringen in het verduurzamen van de woningvoorraad tegenover, maar dat is niet overal gebeurd.

De HBV geeft verder aan dat de kwaliteit van de dienstverlening voor verbetering vatbaar is. Binnen het klantcontactcentrum (KCC) wordt de huurder onvoldoende geholpen. Met name het niet terugbellen door Portaal wordt vaak als grote ergernis gemeld.

Vanuit het KCC wordt meer dan eens verwezen naar de VOC. Het volgen van systemen en de processen lijkt te prevaleren boven de behoeften van de huurders.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat er beperkt zicht is op de kwaliteit van de sociale huurwoningen in Leiden. De indruk bestaat dat Portaal hier voldoende aandacht voor heeft. Dat blijkt onder meer uit de verschillende renovatieprojecten die Portaal heeft uitgevoerd..

De gemeente ziet dat Portaal aandacht heeft voor het verduurzamen van de woningvoorraad. De gemeente en Portaal voeren regelmatig overleg over duurzaamheid in het algemeen de transitie naar gasloze woningen in het bijzonder. Omdat de (financiële) mogelijkheden van Portaal beperkt zijn, stelt de corporatie zich hierbij terughoudend op.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een ruim voldoende. Portaal heeft een grote diversiteit aan woningtypen. Over het algemeen worden de woningen van Portaal voldoende onderhouden. Als kanttekening geeft één belanghebbenden aan dat het onderhoud incidenteel te wensen over laat.

(Des)investeren in vastgoed

6,6

De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een voldoende.

Huurders

HBV Leiden is tevreden over de investeren in de woningvoorraad in Leiden. De HBV geeft aan dat Portaal naar vermogen investeert in de woningvoorraad in Leiden, onder andere door investeringen

aan het Lakenplein. Als een project (te) lang duurt krijgt Portaal te maken met prijsstijgingen; dit staat volgende investeringen in de weg.

Portaal heeft voldoende plannen voor het renoveren van woningen. Maar het proces van renoveren in bewoonde staat verloopt niet naar tevredenheid. Portaal heeft voor het renoveren van woningen gekozen voor een vaste aannemer op basis van positieve ervaringen in andere regio's. De ervaringen in Leiden zijn minder goed.

Gemeente

De gemeente Leiden is tevreden met het feit dat Portaal op basis van landelijke gegevens naar vermogen presteert. Maar de gemeente heeft geen verregaand inzicht in de investeringen in de woningvoorraad. Het is de gemeente wel bekend dat Portaal een goed programma heeft voor het renoveren van woningen. De gemeente en Portaal overleggen over sloop/nieuwbouw en grootschalige renovatie.

De gemeente merkt op dat Portaal een (klein) aantal woningen heeft verkocht, waarbij de afweging met name is gemaakt op basis van rendement. Tegelijkertijd heeft Portaal woningen aangekocht van een andere corporatie. De gemeente vraagt zich af of deze woningen beschikbaar blijven voor de doelgroep. Portaal kan hier duidelijker over zijn.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal actief is met het realiseren van woningverbeteringen en nieuwbouw en dat de nieuwbouw van hoogwaardige kwaliteit is.

Kwaliteit van wijken en buurten

6,3 De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een 'voldoende'.

Huurders

HBV Leiden waardeert de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een onvoldoende. De HBV geeft aan dat Portaal niet of nauwelijks actief is op dit punt. Portaal heeft wijkbeheerders, maar die zijn niet zichtbaar voor de huurders.

Gemeente

De gemeente Leiden geeft aan dat Portaal actief is met betrekking tot de kwaliteit van wijken en buurten en, maar de gemeente zou meer samenwerking met Portaal willen. Daarnaast is winst te behalen door een goede samenwerking met lokale zorg- en veiligheidspartners in het kader van het voorkomen van huisuitzettingen en overlast.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten als ruim voldoende. Met name bij schuldhulpverlening zoekt Portaal goed contact en afstemming met professionele partijen die daarin gespecialiseerd zijn. Eén belanghebbenden merkt op dat er verbetering mogelijk is in het beheer en onderhoud van de leefomgeving rondom woningcomplexen Portaal daar wel een ontwikkeling in heeft doorgevoerd.

3.10.2 Relatie en communicatie

7,5 De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de relatie en communicatie met een 'goed'.

Huurders

De HBV geeft aan dat de relatie met Portaal over het algemeen goed is. Portaal is bereikbaar en benaderbaar en de relatie met Portaal op bestuurlijk niveau is verbeterd.

De communicatie met de reguliere huurders is voor verbetering vatbaar, zeker bij het afhandelen van klachten.

Gemeenten

De gemeente Leiden waardeert de relatie en de communicatie met Portaal met een ruime voldoende. De gemeente geeft aan dat er sprake is van relaties op verschillende niveaus. Op management- en beleidsniveau is de relatie voldoende, maar met name op projectniveau vraagt de relatie aandacht.

Incidenteel sluit een van de leden van de Raad van Bestuur aan bij de overleggen met de gemeente.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en de communicatie met Portaal. De samenwerking met Portaal wordt als prettig ervaren, Portaal is aanspreekbaar en toegankelijk. Als iemand een naam van een medewerker van Portaal heeft is contact snel is gelegd, maar als wordt gebeld naar het algemene nummer van Portaal is het niet altijd eenvoudig om de juiste persoon te bereiken.

Voor wat betreft de communicatie in de richting van de huurders wordt opgemerkt dat Portaal in contact rondom betalingsproblemen en huurachterstanden soms iets minder direct of formeel zou mogen communiceren en handelen. Vooral bij huishoudens die begeleiding hebben werkt dit vaak averechts.

3.10.3 Invloed op beleid

6,2

De belanghebbenden in de regio Leiden beoordelen de invloed op het beleid van Portaal met een voldoende. Maar er zijn grote verschillen: de huurdersvertegenwoordiging geeft een onvoldoende.

Huurders

HBV Leiden is ontevreden over de invloed op het beleid van Portaal. De HBV geeft aan dat de relatie met Portaal goed is, maar dat het resultaat daarvan beperkt is. Het is positief dat een aantal jaar geleden door Portaal is ingezet op een proces waarbij de huurdersbelangenverenigingen gestructureerd worden betrokken. Portaal informeert de HBV en vraagt daarbij de huurdersbelangenverenigingen op de volkshuisvestelijke onderwerpen naar een mening. Portaal wil zo het gesprek voeren.

Maar HBV Leiden heeft de indruk dat er niet of nauwelijks iets gedaan wordt met de inbreng van de HBV. Portaal maakt haar eigen keuzes, waarin vaak maar weinig terug te zien is van de input van de HBV.

Gemeenten

De gemeente geeft aan dat Portaal en de gemeente kijken waar zij elkaar kunnen versterken. Portaal doet wat verwacht mag worden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Portaal met een ruim voldoende. Portaal staat op verschillende onderwerpen zowel volkshuisvestelijk als operationeel open voor input en wil de uitvoering van beleid en projecten gezamenlijk oppakken.

Er is ook een kritischer geluid. Een maatschappelijke organisatie geeft aan dat Portaal deelneemt aan de overleggen met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, maar vervolgens nauwelijks terugkoppelt welke beleidskeuzes zijn gemaakt.

3.11 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Portaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.11.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Portaal in Leiden?

Huurders

HBV Leiden ziet dat Portaal bereid is te investeren in een goede relatie. De HBV geeft aan dat de relatie de afgelopen jaren daardoor is verbeterd.

Gemeenten

De gemeente ziet Portaal als een meer zakelijke corporatie is. De gemeente geeft aan dat Portaal een duidelijke agenda heeft, waarop onder andere volkshuisvestelijke onderwerpen staan. Portaal acteert op de breedte van de volkshuisvestelijke thema's en levert kwaliteit en deskundigheid. De keerzijde hiervan kan zijn dat Portaal minder snel aansluit bij lokale ontwikkelingen en behoeften in de gemeenten.

De gemeente waardeert dat Portaal bijeenkomsten in het kader van kennisontwikkeling organiseert, waarbij alle gemeenten en andere belanghebbenden worden uitgenodigd.

Overige belanghebbenden

Portaal wordt gezien als een zakelijke corporatie, waarmee op een prettige wijze kan worden samengewerkt. De overige belanghebbenden geven Portaal een compliment voor de belanghoudersbijeenkomst die mede namens de RvC van Portaal is gehouden.

3.11.2 Hebt u een boodschap voor Portaal in Leiden?

De belanghebbenden geven aan Portaal de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurders

HBV Leiden geeft Portaal als boodschap mee dat het gat tussen de centrale organisatie en de lokale organisaties verkleind moet worden. Portaal maakt op centraal niveau goede keuzes, maar een en ander ligt niet in lijn met de uitvoering op lokaal niveau. Het mandaat op lokaal niveau is bovendien beperkt. Er wordt alleen via prestatieafspraken geprobeerd om iets lokaal passend te maken.

Gemeenten

De gemeente heeft vanuit de herziene Woningwet meer behoefte aan sturing en het zoeken naar de gemeenschappelijke agenda.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven mee dat Portaal buiten de primaire taak weinig zichtbaar is in Leiden. Door een duidelijk gezicht in het informele Leidse circuit te creëren, wordt Portaal een volwaardiger gesprekspartner.

Portaal zou bij huurachterstanden en betalingsproblemen preventiever kunnen (samen)werken en coulanter op zou kunnen treden.

Regio Nijmegen

3.12 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Nijmegen

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal in de regio Nijmegen op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie in Nijmegen.

Tabel 3.5 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden – regio Nijmegen

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,5	8,0	7,0	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	8,0	7,8	7,6
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,0	7,5	7,3	7,6
(Des)investeren in vastgoed	4,0	8,0	7,5	6,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5	8,0	7,8	7,8
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	5,0	8,3	6,8	6,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	4,0	7,3	6,5	5,9
Gemiddeld				6,8

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de beoordelingen van de geconsulteerde belanghebbenden in deze regio. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 3.2.

3.13 Toelichting beoordeling belanghebbenden Nijmegen

3.13.1 Maatschappelijke prestaties

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,2

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'ruim voldoende'.

Huurders

HBV De Klink beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een ruim voldoende. De HBV spreekt haar waardering uit voor het tweehurenbeleid. De HBV is kritisch ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De huurprijzen van Portaal liggen met een gemiddelde van € 550 per woningen relatief hoog. De HBV geeft aan dat Portaal de huurprijzen vaak laat stijgen naar de aftoppingsgrenzen en onvoldoende zoekt naar manieren om de woningen betaalbaar te houden. Opgemerkt wordt wel dat dit niet eenvoudig is, maar dat er toch beter gezocht moet worden naar alternatieven om de woonlasten te beperken, zoals energiebesparende maatregelen.

De HBV plaatst ook kanttekeningen bij de aanpak van scheefwonen. HBV De Klink geeft aan dat er een tijd is geweest waarin Portaal bij voorkeur een bepaald type persoon in een sociale huurwoning

wilde huisvesten, om zodoende de buurt te verbeteren. Momenteel zet Portaal, door huurverhogingen, in op het tegengaan van scheefwonen, wetende dat er geen betaalbare alternatieve woonruimte beschikbaar is. Door deze aanpak dreigen buurten te eenzijdig te worden qua samenstelling.

Gemeente

De gemeente Nijmegen is tevreden over de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Portaal zet zich goed in voor de betaalbaarheid van woningen. De gemeente geeft ook aan dat er een tekort is aan goedkope huurwoningen; de gemeente en Portaal zijn hierover in gesprek. In het kader van de beschikbaarheid van sociale woningen heeft Portaal de verkoop van goedkope huurwoningen in samenspraak met de gemeente en andere corporaties stopgezet.

Als het gaat om doorstorming geeft de aan dat het voor ouderen soms beter is te verhuizen naar een kleinere woning. Maar omdat dat financieel niet aantrekkelijk is, blijven zij wonen in een te grote eengezinswoning.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden met de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Portaal toont bijvoorbeeld duidelijk een sociaal hart en voert een tweehurenbeleid. Hierdoor heeft men goed aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,6

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een 'goed'.

Huurders

HBV De Klink waardeert de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruime voldoende. Portaal heeft een aantal projecten lopen voor het bevorderen van doorstroming en het huisvesten van senioren in appartementen. Ook biedt Portaal woningen aan voor huurders met een specifieke zorgvraag. Daarnaast wordt het gewaardeerd dat Portaal initiatieven heeft waarbij de huurder de huur kan 'meenemen' naar de nieuwe woning. Dit voorkomt een huurstijging.

Een kritisch geluid betreft het afblazen van het plan om 125 nieuwbouwwoningen te bouwen die rollatorgeschikt zouden zijn. Daardoor is een belangrijke slag gemist.

Gemeente

De gemeente Nijmegen waardeert de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Portaal zet zich in voor de huisvesting van kwetsbare en bijzondere doelgroepen in de samenleving.

Vanuit de WMO-afdeling van de gemeente is onderzoek gedaan naar de woonbehoeften van bijzondere doelgroepen. Portaal scoort ten aanzien van aantallen woningen voor deze doelgroepen hoog in vergelijking met andere corporaties. De gemeente spreekt haar waardering daarvoor uit.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed. Portaal denkt mee met doorstroomprogramma's voor bijzondere doelgroepen en maakt er zich hard voor dat mensen goed kunnen doorstromen. Een collega-corporatie merkt op dat Portaal meer zou kunnen doen aan wonen en zorg. Portaal heeft bijvoorbeeld geen woningen meer voor intramurale zorg en zou dit, in het licht van de maatschappelijke opgave, moeten heroverwegen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,6

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een 'goed'.

Huurders

HBV De Klink beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed.

Portaal zet bij het renoveren van woningen meer in op duurzaamheid. Maar Portaal is bijvoorbeeld niet actief met het promoten van maatregelen die huurders zelf kunnen nemen, zoals het plaatsen van zonnepanelen. Portaal zou op dit punt meer kunnen faciliteren en kennis kunnen overdragen aan de huurders.

Portaal voert volgens HBV De Klink beperkt groot onderhoud uit en reparaties en renovaties verlopen niet altijd naar tevredenheid. Als de huurder een klacht indient bij Portaal, dan handelt Portaal wel, maar Portaal kan ook zelf het initiatief nemen om huurders te bezoeken en de kwaliteit van de woningen te ervaren.

Gemeente

De gemeente Nijmegen is van mening dat Portaal zich goed inzet voor de kwaliteit van woningen en woningbeheer. De prestaties ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad springen er daarbij uit. Portaal realiseert nul-op-de-meter-woningen, waarmee de corporatie aan het pionieren is. Portaal heeft op het gebied van duurzaamheid veel kennis en kunde ingebracht bij de gemeente.

Opgemerkt wordt dat het door versplinterd eigendom in een wijk meer dan eens lastig is om integrale wijkverduurzamingsprojecten van de grond te krijgen. De gemeente geeft aan dat Portaal hier weinig aan kan doen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen in Nijmegen over het algemeen voldoende is. Ook geven zij aan dat Portaal veel investeert in het verduurzamen van de woningvoorraad..

Het wordt gewaardeerd dat toekomstige bewoners van nieuwbouwwoningen de keuze krijgen om op gas of elektra aangesloten te worden. Het wordt echter als een gemiste kans gezien dat Portaal en de gemeente niet hebben gekeken naar de mogelijkheden om dat te realiseren voor kwetsbare huishoudens. Alle woningen moeten in de toekomst immers gasloos zijn.

(Des)investeren in vastgoed

6,5

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een 'ruim voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging is kritischer en geeft een onvoldoende.

Huurders

HBV De Klink geeft aan dat Portaal onvoldoende investeert in de woningvoorraad in Nijmegen. De gemeente Nijmegen en Portaal denken te kunnen bijdragen aan de toekomstige groei van het aantal inwoners door 1.000 woningen te realiseren in de periode tot 2025. De HBV meent dat dat onvoldoende is.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. De gemeente ziet dat Portaal zich sterk inzet voor investeringen in nieuwbouw en in de bestaande woningvoorraad.

Bij de ontwikkeling van het Waalfront en de Waalsprong is Portaal op goede wijze betrokken. Het maken van afspraken over dit soort projecten verloopt soepel en zakelijk. De gemeente merkt wel op dat partijen gezamenlijk moeten blijven zoeken naar uitbreidingsmogelijkheden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben over het algemeen onvoldoende zicht op de prestaties van Portaal ten aanzien van het (des)investeren in vastgoed. In het geval er wel zicht op is, is men er tevreden over. Eén belanghebbende is van mening dat Portaal doet wat men mag verwachten. De afwegingen die Portaal maakt worden uitgelegd en zijn te volgen.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,8

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een 'goed'.

Huurders

HBV De Klink beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een goed. Portaal is een sociale corporatie, zoals blijkt uit de aandacht voor wijken waarin problemen zich voordoen, zoals Hatert en Heerbosch..

HBV De Klink roept Portaal op om duidelijker aan te geven hoeveel geld en mankracht er op dit punt wordt ingezet.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Portaal het goed doet als het gaat om de kwaliteit van wijken en buurten. Portaal is initieënd op het vlak van leefbaarheid, wat belangrijk is omdat Nijmegen zich geconfronteerd ziet met overlastsituaties en met zeer kwetsbare huishoudens.

De gemeente geeft aan dat de leefbaarheidsopgaven binnen de gemeente Nijmegen snel worden opgepakt, omdat de samenwerking tussen de verschillende partners en domeinen goed verloopt.

Portaal durft op het gebied van armoede en schuldenproblematiek echt 'out of the box' te denken en signaleert en handelt. De wijkbeheerders zijn de sleutelfiguren in de stadsdelen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten. Portaal is actief op dit terrein en geeft aan wat er vanuit welke wijken verwacht wordt. Als voorbeeld wordt de wijk Wolfskuil genoemd, die door nieuwbouw en een gedifferentieerde samenstelling een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt.

Sommige belanghebbenden vinden Portaal niet creatief genoeg als het gaat om leefbaarheid. Er zijn corporaties die binnen de grenzen van de regelgeving naar creatieve oplossingen zijn gaan zoeken, maar bij Portaal lijkt dat minder het geval te zijn.

3.13.2 Relatie en communicatie

6,7

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de relatie en de communicatie met Portaal met een 'ruim voldoende'.

Huurders

HBV De Klink geeft aan dat de samenwerking met de medewerkers van Portaal prettig verloopt. Met de leden van de HBV wordt goed gecommuniceerd en er is sprake van korte lijnen. Maar de HBV geeft ook aan dat het huurders doorgaans moeite kost om bepaalde zaken voor elkaar te krijgen. Ook de communicatie richting de huurders kan beter.

De HBV geeft aan dat de relatie met de nieuwe regiomanager op zich prima verloopt, maar dat verdere verbetering mogelijk is.

Gemeente

De gemeente is tevreden over de relatie en communicatie met Portaal. De samenwerking verloopt goed. De lijnen tussen de gemeente en Portaal zijn zeer kort en de communicatie over en weer is open en effectief.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de relatie met Portaal. Portaal is open en transparant. Er zijn ook kritische kanttekeningen mee.

Eén belanghebbenden geeft bijvoorbeeld aan dat de samenwerking sinds de reorganisatie stroever en moeizamer is geworden. De indruk bestaat dat Portaal wel wil, maar dat er teveel zaken spelen. Een andere belanghebbenden geeft aan dat de samenwerking met Portaal te veel gebaseerd is op projecten, waarbij de samenwerking stagneert als een project is afgerond. Er is continuïteit nodig om een echt partnerschap te creëren.

3.13.3 Invloed op beleid

5,9

De belanghebbenden in de regio Nijmegen beoordelen de invloed op beleid van Portaal met een 'voldoende'. De huurdersvertegenwoordiging geeft echter een onvoldoende.

Huurders

HBV De Klink is kritisch over de invloed op het beleid van Portaal. De HBV geeft aan dat zij sinds de herziene Woningwet meer is dan alleen achterban; de HBV is immers de derde partij in de lokale driehoek. De inbreng van de HBV neemt eerder af dan toe, mede omdat de HBV het gevoel heeft dat Portaal steeds meer landelijk regelt in plaats van lokaal.

Portaal moet ervoor zorgen dat er aanspreekpunten zijn voor de huurders, zowel lokaal als centraal. De huurders die dat willen, moeten meer betrokken worden bij de beleidsontwikkeling. Daar zou Portaal winst uit kunnen halen.

Gemeente

De gemeente geeft aan dat Portaal ruim voldoende tot goed invloed geeft op beleid. . Hoewel de gemeente en Portaal niet altijd dezelfde belangen en doelstellingen hebben, wordt er altijd in goede harmonie en met een zakelijke instelling samengewerkt. Dat is ook nodig, omdat de corporaties 40% van de woningvoorraad van Nijmegen in bezit hebben.

De gemeente heeft waardering voor de kennis en ervaring die Portaal meeneemt uit de landelijk opererende organisatie naar de lokale situatie in Nijmegen. Hierdoor kan Portaal andere corporaties meenemen in innovaties en ideeën die goed zijn voor de regio, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal openstaat voor betrokkenheid van belanghebbenden. Door twee belanghebbenden wordt aangegeven dat de betrokkenheid te veel projectgedreven is.

Een collega-corporatie geeft als aanbeveling mee dat Portaal bij een aantal lokaal bestuurlijk-politieke vraagstukken meer bestuurlijk zichtbaar zou mogen zijn, onder meer als het gaat om grondprijsbeleid. De bestuurlijke zichtbaarheid van Portaal zou bij kunnen dragen aan de realisatie van lokale opgaven en zou meerwaarde kunnen hebben omdat Portaal ook landelijke inzichten en ervaringen meeneemt.

3.14 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Portaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.14.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Portaal in Nijmegen?

Huurders

De huurdersvertegenwoordiging is van mening dat Portaal zich te zakelijk opstelt en een formele stijl van werken hanteert. De HBV heeft de indruk dat Portaal met name wil voldoen aan wet- en regelgeving. De HBV is van mening dat Portaal bepaalde acties ook graag zelf zou moeten willen oppakken en niet alleen moet handelen vanuit een verplichting.

Desalniettemin is de HBV overtuigd van de goede bedoelingen en intenties, maar de communicatie wordt soms slecht vormgegeven en de verkeerde onderwerpen worden aangesneden.

Gemeente

De gemeente is van mening dat Portaal een mooie rol inneemt binnen het netwerk van corporaties in Nijmegen. Portaal is de grootste corporatie en toch een partij tussen de partijen. Portaal stelt kennis beschikbaar en hoeft niet altijd dominant aanwezig te zijn. Portaal is begaan met het reilen en zeilen in de stad, van het sociale domein tot projectontwikkelaars.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal op samenwerking is gericht en een bijdrage levert aan de maatschappelijke opgaven. Eén van de overige belanghebbenden geeft aan dat de positie van Portaal varieert van zeer vooruitgeschoven naar erg teruggetrokken. Het is niet altijd op voorhand duidelijk welke positie Portaal zal kiezen.

3.14.2 Hebt u een boodschap voor Portaal in Nijmegen?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Portaal de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurders

- Ga meer in gesprek met je achterban en verbeter de communicatie. De huidige manier van communiceren werkt niet naar tevredenheid. De brieven die verstuurd worden, hebben een dwingende toon en klinken commanderend. Daarnaast wordt ingezet op digitalisering, waarbij wordt vergeten dat een deel van de huurders daarin niet mee kan. Zorg voor voldoende begeleiding voor de mensen die hier niet mee kunnen werken;
- Verbeter de communicatie; ga meer luisteren en maak gebruik van de ervaringsdeskundigheid van de HBV.

Gemeenten

- Portaal zou de lokale verankering verder kunnen versterken. De afgelopen vijf jaar heeft Portaal stappen gezet. Probeer deze ontwikkeling vast te houden;
- Portaal kan de relatie met de huurders en de huurdersbelangenverenigingen innovatiever vormgeven;
- De gemeente spreekt de hoop uit dat Portaal, gezien de positie in de stad, actief blijft in Nijmegen of zelfs actiever zal worden.

Overige belanghebbenden

- Het lokale tegenover het centrale van Portaal is een probleempunt. Portaal heeft Utrecht, als het centrale orgaan van Portaal, niet nodig om een lokaal probleem aan te pakken. Operationeel moet er zodoende iets veranderen;
- Portaal is huurders kwijtgeraakt bij het realiseren van nieuwbouwprojecten. Als huurders hun woningen uitmoeten en het duurt vervolgens twee jaar voordat een renovatie is afgerond, dan ontstaat wantrouwen;
- De zichtbaarheid en daarmee samenhangende benaderbaarheid van Portaal moet worden verbeterd;
- Een belanghebbende beveelt aan om de organisatie niet in te richten op een denkmodel, maar op de opgaven;
- Portaal moet blijven investeren in de goede samenwerking die er al is;
- Portaal moet er voor waken dat het betere niet de vijand wordt van het goede.

3.15 Cijfermatige beoordeling belanghebbenden Utrecht

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Portaal in de regio Utrecht op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie in Utrecht.

Tabel 3.6 Presteren Portaal volgens Belanghebbenden – regio Utrecht

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0	7,9	8,2	7,7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	7,0	8,1	8,3	7,8
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5,0	6,9	6,8	6,2
(Des)investeren in vastgoed	6,5	7,3	7,5	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	4,0	6,6	8,0	6,2
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	8,0	8,0	8,3	7,7
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	5,0	7,5	8,3	6,8
Gemiddeld				7,1

De beoordeling in bovenstaande tabel zijn de beoordelingen van de geconsulteerde belanghebbenden in deze regio. De overkoepelende beoordeling is weergegeven in paragraaf 3.2.

3.16 Toelichting beoordeling belanghebbenden Utrecht

3.16.1 Maatschappelijke prestaties

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,7

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'goed'.

Huurders

De Huurdersraad geeft aan dat Portaal zich ruim voldoende inzet voor betaalbaarheid van de woningvoorraad in de sociale verhuur, in ieder geval op papier. Het tweehurenbeleid wordt gewaardeerd. Men doet ook goed mee aan passend toewijzen. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat het passend toewijzen een noodmaatregel is, die de krappe sociale woningvoorraad in Utrecht niet oplost. Het probleem van een tekort aan woningen speelt breder dan alleen bij Portaal. Het zou daarom goed zijn als de gemeente ook particuliere ontwikkelaars gaat aansporen sociaal te bouwen.

Als wens geeft de Huurdersraad mee dat Portaal bij voorkeur meer begrip zou mogen tonen bij bijzondere omstandigheden van huurders, bijvoorbeeld bij langdurige ziekte die tot inkomensverlies leidt. In dergelijke gevallen is een individuele huurmatiging wenselijk.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een ruim voldoende tot goed. Aangegeven wordt dat Portaal zich goed inzet voor betaalbaarheid van de woningvoorraad in de sociale verhuur. Het tweehurenbeleid wordt daarbij als een sympathieke oplossing gezien voor het realiseren van betaalbaarheid en gemengde wijken. Daarnaast wordt opgemerkt dat de huurders eveneens tevreden zijn over de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Desalniettemin is er in verschillende gemeenten een druk op de sociale woningvoorraad, waardoor sprake is van lange wachtlijsten.

De gemeente Nieuwegein waardeert het passend toewijzen en de inzet op de magic mix. Daarnaast loopt Portaal voorop ten aanzien van het huisvesten van statushouders.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Aangegeven wordt dat Portaal voor betreft het uitbreiden van de sociale woningvoorraad meer zou willen dan mogelijk is. Daarbij wordt opgemerkt dat Portaal met name kleine woningen realiseert, bijvoorbeeld studio's van 40 tot 50 vierkante meter. Het voordeel is dat kleine woningen betaalbaarder zijn dan grote(re) woningen. Daarnaast wordt het zeer gewaardeerd dat Portaal trekker is van de zogenoemde Armoedecoalitie die zich inzet voor betaalbaarheid en beschikbaarheid. Door middel van een goed huurbeleid en het concept gemengd wonen, is Portaal ook zeer zichtbaar als sociale corporatie in Utrecht.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,8 De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een 'goed'.

Huurders

De Huurdersraad beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende. De Huurdersraad geeft aan dat Portaal met name aandacht heeft voor de huisvesting van mensen met een beperking en mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opgaven. De Huurdersraad merkt op dat Portaal voor wat betreft het huisvesten van ouderen meer zou kunnen presteren. Er is behoefte aan meer woningen die specifiek geschikt zijn voor ouderen, zodat er ook doorstroming bereikt kan worden.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende tot goed. De gemeenten geven aan dat Portaal tevens aandacht heeft voor de uitstroom uit maatschappelijke opvang. De gemeente Utrecht wijst op de realisatie van het project Majella Wonen en het realiseren van gemengd wonen. Portaal is vooruitstrevend en zoekt nadrukkelijk de samenwerking met maatschappelijke organisaties.

Daarnaast heeft Portaal aandacht voor de huisvesting van ouderen. De gemeente Bunnik geeft bijvoorbeeld aan dat het door de 'van groot naar beter'-regeling door te voeren makkelijker is voor ouderen om door te stromen naar een passender woning, mede door de maximale huurverhoging bij verhuizing vast te stellen op € 50 per maand. De gemeente merkt echter op dat het jammer is dat er geen wooncoach of seniorenbegeleider actief is in de gemeente.

De gemeente Nieuwegein geeft aan dat Portaal als relatief kleine partij in de gemeente zich bovenmatig heeft ingespannen voor de huisvesting van ouderen. Portaal heeft bijvoorbeeld bij het project Meander haar nek uitgestoken, doorgezet en de kritiek van buurtbewoners ter harte genomen. Hierdoor is gebleken dat Portaal een oprechte betrokkenheid heeft bij het onderwerp. Deze houding is door de bewoners en de critici gewaardeerd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed. Een maatschappelijke organisatie geeft bijvoorbeeld aan dat Portaal met het project Place2BU aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen. Daarnaast wordt gemengd wonen gerealiseerd met De Tussenvoorziening.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,2

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een 'voldoende'.

Huurders

De Huurdersraad beoordeelt de kwaliteit van woningen en het woningbeheer van Portaal met een onvoldoende. De Huurdersraad geeft aan dat de woningkwaliteit op zich goed is, maar dat Portaal vooral steken laat vallen op het gebied van woningbeheer. De Huurdersraad verwijst naar een klanttevredenheidsonderzoek waaruit blijkt dat een deel van de ondervraagden niet op tijd wordt geholpen en dat de wachttijd aan de telefoon geregeld langer is dan 20 minuten. Het proces bij het beantwoorden van vragen verloopt ook niet goed. Huurders krijgen niet op tijd een reactie en zijn in het ongewisse over de acties van Portaal. De Huurdersraad heeft de indruk dat de communicatie tussen het KCC en de monteurs niet goed verloopt. VOC is een onderdeel van Portaal, maar in de praktijk gedraagt men zich te zelfstandig, waardoor er problemen in de afstemming ontstaan. De Huurdersraad ziet daarom liever dat VOC echt onderdeel is van Portaal, zonder de externe oriëntatie.

Gemeenten

De gemeenten zijn voor wat betreft het onderhoud en de kwaliteit van woningen over het algemeen tevreden. De indruk bestaat dat Portaal de woningen goed onderhoudt en de kwaliteit op peil houdt. De gemeente Stichtse Vecht geeft aan dat Portaal het noodzakelijke onderhoud bij een aantal complexen niet heeft uitgevoerd. De gemeente geeft aan dat bijvoorbeeld bij de woningcomplexen met stormschade aandacht noodzakelijk is. De steigers daarvoor staan er nog steeds, terwijl een en ander nog niet is hersteld. Daar heeft de gemeente al met Portaal over gesproken. Opgemerkt wordt dat Portaal heeft aangegeven dat het (besluitvormings)proces langer duurt omdat er sprake is van een Vereniging van Eigenaren.

De gemeenten laten ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad uiteenlopende beoordelingen zien. De gemeente Nieuwegein geeft aan dat Portaal zich inzet voor verduurzaming van de woningvoorraad en dat Portaal zich aansluit bij de wensen van de gemeente. De gemeente Stichtse Vecht waardeert het dat Portaal zoekt naar de mogelijkheden om duurzaam nieuwbouw te

realiseren. Portaal gaat in 2019 ongeveer 270 woningen verduurzamen (van label E naar label A+) en biedt voor ongeveer 70 woningen 'zonnig Portaal' aan. Portaal zet haar Energiebewustwordingscampagne voort.

De gemeente Utrecht en de gemeente Bunnik hebben de indruk dat er een tandje bij zou kunnen. De gemeente Bunnik geeft aan het gevoel te hebben dat er meer aandacht uitgaat naar woningen in Utrecht, terwijl de gemeente Utrecht wijst op de eis van medewerking van tenminste 70% van de huurders die Portaal belemmert.

De gemeente Nieuwegein en de gemeente Bunnik geven aan dat Portaal de prestaties ten aanzien van duurzaamheid elders in het land meer zou mogen uitdragen en ervaringen meer zou mogen delen. Daardoor kunnen gemeenten en andere corporaties leren van de ervaringen van Portaal.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn tevreden met de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer. Opgemerkt wordt dat de kwaliteit in onder andere Overvecht, Lunetten en (delen van) Kanaleneiland minder is. De woningen in deze wijken zijn oud. Bij de projecten Place2Bu is basiskwaliteit geleverd en bij het project Meander wordt meer kwaliteit geleverd. Een collega-corporatie is bovendien van mening dat Portaal ten aanzien van duurzaamheid een goede strategie heeft.

(Des)investeren in vastgoed

7,1

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De Huurdersraad beoordeelt de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende. De Huurdersraad geeft aan dat Portaal weliswaar beperkt heeft gebouwd, maar dat dit niet alleen aan Portaal te wijten is. Met name de gemeente Utrecht kan worden aangesproken op het geringe aantal geschikte bouwlocaties die men Portaal aanbiedt, aldus de Huurdersraad.

Toch is de Huurdersraad van mening dat Portaal meer inzet kan plegen om tot nieuwbouw te komen. De Huurdersraad geeft aan dat Portaal bijvoorbeeld innovatiever met het gebruik van materialen om zou kunnen gaan zodat er goedkoper gebouwd kan worden. Daarnaast zou Portaal meer lef kunnen tonen bij het bieden op bouwlocaties en bouwplannen. En kan samen met commerciële ontwikkelaars gezocht worden naar mogelijkheden.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende tot goed. De gemeenten geven aan dat Portaal beperkt nieuwbouwwoningen heeft gerealiseerd in de afgelopen periode. De gemeenten erkennen dat een en ander niet alleen te wijten is aan Portaal, maar ook aan het beperkte aantal beschikbare locaties. De gemeente Stichtse Vecht voegt daar aan toe dat de gemeente en de gemeenteraad een vertragende factor zijn. Desalniettemin is de gemeente Utrecht van mening dat Portaal toch beter zou kunnen jagen, bijvoorbeeld door middel van het aanstellen van een acquisiteur specifiek voor de gemeente.

De gemeente Nieuwegein geeft de economische crisis en de financiële situatie bij Portaal als oorzaak, maar ziet dat Portaal met het kerende financiële tij weer investeert. Portaal heeft een

grote inspanning geleverd met de grootste bouwproductie in de gemeente, terwijl Portaal een relatief bescheiden portefeuille woningen bezit: in de komende drie jaar worden ongeveer 450 woningen toegevoegd.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen de prestaties van Portaal ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. Opgemerkt wordt dat het lastig is om in Utrecht passende bouwlocaties te verkrijgen, maar Portaal heeft een goed contact met de gemeente en krijgt zo toch goed voet aan de grond. Men doet in de ogen van de overige belanghebbenden daarom wat mogelijk is binnen de beperkte ontwikkelmogelijkheden in de gemeente.

Kwaliteit van wijken en buurten

6,2

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een 'voldoende'.

Huurders

De Huurdersraad is niet tevreden met de prestaties van Portaal ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten en beoordeelt de prestaties met een ruime onvoldoende. De Huurdersraad geeft aan dat het bijvoorbeeld zeer jammer en ongewenst is dat de gebiedsbeheerders vanuit een gecentraliseerde locatie werken. Hierdoor zijn zij veel minder zichtbaar en actief in de wijken dan voorheen. Als Portaal wil dat de inzet in de wijken goed gaat werken, dan moeten de gebiedsbeheerders de huurders veel meer aanspreken op gedrag. Door actief te zijn in de wijk en af en toe een praatje te maken kan worden voorkomen dat een en ander ernstige vormen gaat aannemen. Portaal is doorgaans alleen in de wijk aanwezig als een probleem is gemeld. Aanvullend vindt de Huurdersraad het jammer dat het grootste deel van het leefbaarheidsbudget wordt besteed aan de loonkosten van de gebiedsbeheerders.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de prestaties van Portaal op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten met een voldoende tot ruim voldoende. De gemeente Bunnik geeft aan dat Portaal actief is op het gebied van schuldhulpverlening, buurtbemiddeling en het voorkomen van overlast, bijvoorbeeld door verwarde personen.

De gemeente Nieuwegein is van mening dat Portaal zich bij het werken in de wijken te veel laat leiden door de beperkingen van de herziene Woningwet. Men doet wat men moet doen, maar springt er ook weer niet uit. Uiteraard wil de gemeente Nieuwegein niet dat Portaal in strijd met de wet handelt, maar er kan wel wat nadrukkelijker naar de grenzen worden gezocht. De gemeente Bunnik geeft in het verlengde daarvan aan dat de indruk bestaat dat Portaal niet in wil gaan op nieuwe ideeën en met name vasthoudt aan de gebruikelijke concepten. Een van deze ideeën is bijvoorbeeld het aanmerken van bestaande woningcomplexen als een gemengd complex, waarin de magic mix wordt toegepast.

De gemeenten hebben geen signalen dat er in de wijken waarin Portaal actief is sprake is van leefbaarheidsproblemen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat Portaal actief is in de wijken en buurten. Portaal neemt verantwoordelijkheid bij overlast, maar schiet niet in de rol van hulpverlener. Waar nodig

schaalt Portaal op. Aspecten die genoemd worden zijn de inzet van zogenoemde sociaal beheerders en de aandacht voor een evenwichtige samenstelling van de wijk via de magic mix.

3.16.2 Relatie en communicatie

7,7

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de relatie en de communicatie met Portaal met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De Huurdersraad is tevreden over de relatie en communicatie met Portaal. De Huurdersraad geeft aan dat er sprake is van regelmatig contact, bijvoorbeeld door middel van bestuurlijke overleggen of bijeenkomsten die worden geïnitieerd door de Huurdersraad of Portaal. Daarbij is sprake van laagdrempeligheid en goed contact. Men kan elkaar makkelijk vinden. De Huurdersraad voelt zich serieus genomen, Portaal is een prettige samenwerkingspartner.

Volgens de Huurdersraad maakt Portaal wel vaak fouten bij het verstrekken van informatie of zijner op voorhand verschillen in de informatie. De informatie moet dan weer gecorrigeerd worden aangeleverd of er moet door de Huurdersraad om opheldering worden gevraagd.

Een ander aandachtspunt is dat Portaal beter zijn best kan doen om het voor de leden van de Huurdersraad weer plezierig te maken om in de raad te participeren. Dat kan worden bereikt door het tonen van meer inlevingsvermogen bij het belasten van de leden van de Huurdersraad, zeker gezien het feit dat zij vrijwilligers zijn.

Gemeenten

De gemeenten zijn tevreden over de relatie en communicatie met Portaal. De gemeenten geven eveneens aan dat er sprake is van regelmatig en laagdrempelig contact. De gemeente Utrecht geeft bijvoorbeeld aan een positief gevoel over een bijeenkomst over gemengd wonen te hebben. De contacten met de gemeenten verlopen met name via de vestigings-/ regiomanager van Portaal. Daarnaast is overleg geweest tussen de Raad van Bestuur van Portaal en de gemeenten.

Opgemerkt wordt dat als er iets is, Portaal en de gemeenten elkaar goed en snel weten te vinden. Er is sprake van een prettige samenwerking vanuit vertrouwen, men staat meer naast dan tegenover elkaar. Bovendien zijn zaken op een eerlijk met elkaar te bespreken. Portaal is ook altijd bereid om aan tafel te komen. Al met al is Portaal een prettige samenwerkingspartner voor de gemeenten.

De gemeente Nieuwegein geeft wel aan dat de uitvoering van de afspraken en de opgaven in het verleden een probleem was, waardoor de gemeente kritisch was op Portaal. De gemeente Bunnik geeft aan de communicatie de afgelopen jaren sterk is verbeterd. De gemeente had de indruk dat niet iedereen bij Portaal zich realiseerde dat de volkshuisvesting in de gemeente onder een vergrootglas lag. Hierbij merkte de gemeente dat Portaal een grote corporatie is en dat de lijnen soms lang zijn. De gemeente Utrecht geeft aan dat de uitgestrektheid van het werkgebied merkbaar is in de samenwerking met andere corporaties.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden geven aan dat zij een zeer goede samenwerking met Portaal hebben. Er is een open houding waarin sprake is van goed toegankelijke medewerkers bij Portaal, zowel op bestuurlijk niveau als op het niveau van de medewerkers. Een van de belanghebbenden geeft daarbij aan dat Portaal bijvoorbeeld gastheer was van een bijeenkomst over gemengd wonen. Portaal heeft door het grotere werkgebied ook ervaring uit andere steden en brengt die mee in

Utrecht. Een kanttekening is dat de juridische afdeling enigszins los lijkt te staan van de rest van Portaal. Dit leidt in de praktijk soms tot wat ergernis bij het opstellen van contracten.

3.16.3 Invloed op beleid

6,8

De belanghebbenden in de regio Utrecht beoordelen de invloed op het beleid van Portaal met een 'ruim voldoende'.

Huurders

De Huurdersraad beoordeelt de invloed op beleid bij Portaal met een onvoldoende. De Huurdersraad geeft aan dat Portaal bereid is de Huurdersraad bij de ontwikkeling van beleid te betrekken. Maar punt van aandacht vanuit de Huurdersraad is dat men vaak niet goed genoeg ingaat op de onderwerpen die de Huurdersraad wil bespreken. Portaal is zuinig met het beantwoorden van vragen, bijvoorbeeld ten aanzien van nieuwbouw of duurzaamheid.

De Huurdersraad vindt het bovendien lastig dat Portaal verschillende onderwerpen combineert tot één adviesaanvraag, wat het voor de Huurdersraad lastig maakt de verschillende onderwerpen goed te scheiden en tot een advies per onderwerp te komen. Het is beter de onderwerpen te verdelen over diverse categorieën of aparte aanvragen te doen.

De Huurdersraad zou daarnaast bij voorkeur zien dat Portaal meer formele adviesaanvragen doet. Het is jammer dat het manifest Passend wonen bijvoorbeeld niet is voorbesproken met de Huurdersraad voordat de huurders werden geïnformeerd.

Gemeenten

De gemeenten beoordelen de invloed op beleid bij Portaal uiteenlopend, van voldoende tot zeer goed. De gemeente Utrecht en de gemeente Nieuwegein geven aan dat Portaal zeker open staat voor de inbreng van de gemeenten. Als voorbeeld wordt door de gemeente Utrecht de pilot Huurkorting genoemd, waarbij Portaal aanvankelijk afwachtend was, maar uiteindelijk actief is geweest en een aantal initiatieven heeft genomen. Daarnaast wordt de gemeente Nieuwegein ook tot op zekere hoogte bij beleidsvorming betrokken, met oog voor de lokale behoeften. Opgemerkt wordt dat Portaal veel dichterbij de belanghebbenden is komen te staan. Men heeft de afgelopen jaren daar veel inzet op gepleegd.

De gemeenten Stichtse Vecht en Bunnik zijn kritischer over de invloed op het beleid van Portaal. De gemeente Bunnik geeft aan dat Portaal gedeeltelijk open staat voor het belang van de gemeente. Als voorbeeld wordt genoemd dat het bod op de woonvisie algemeen van opzet was. De indruk bestond daarbij dat de kaders waren bepaald door de situatie in Utrecht en niet door de lokale situatie in Bunnik. De gemeente zou daarom graag zien dat Portaal werk maakt van een lokale huurdersvertegenwoordiging in de gemeente. De huurdersvertegenwoordiging is te centraal en te veel op regionaal niveau georganiseerd om de lokale belangen te kunnen overzien.

De gemeente Stichtse Vecht merkt op dat de gemeente de gewenste onderwerpen op tafel krijgt, maar het is niet zichtbaar wat er dan mee gedaan wordt.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden ervaren dat Portaal hen goed wil betrekken bij het vormgeven van het beleid. Portaal straalt hierbij ook duidelijk uit gemeenschappelijke belangen te ervaren. Dit vergemakkelijkt het samen optrekken. Ook in het samenwerkingsverband van woningcorporaties STUW zet Portaal zich goed in om haar beleid met collega-corporaties af te stemmen en zo mogelijk gezamenlijk te ontwikkelen. Een belanghebbende geeft aan dat de afgelopen jaren wordt

gekenmerkt door verschillende projecten die gezamenlijk zijn uitgevoerd. Daarbij toont Portaal bij tegenslagen lef om door te gaan, bijvoorbeeld bij het project Meander in Nieuwegein.

3.17 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Portaal en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.17.1 *Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Portaal in Utrecht?*

Huurders

De Huurdersraad vindt dat Portaal zich naar tevredenheid inzet voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad, met name door het tweehurenbeleid. Daarnaast noemt de Huurdersraad de inzet op de 'magic mix' een sterk punt.

De Huurdersraad wijst daarnaast op een aantal verbeterpunten voor Portaal. Portaal zou zich meer in moeten zetten voor het huisvesten van ouderen en innovatiever mogen zijn in het verkrijgen van bouwlocaties. Met betrekking tot de klachtenafhandeling kan Portaal ook stappen maken, onder andere door beter te communiceren met huurders. In de samenwerking geeft de Huurdersraad aan dat Portaal de onderwerpen voor een adviesaanvraag meer zou kunnen categoriseren, waardoor de aanvragen voor de Huurdersraad beter behapbaar worden.

Gemeenten

De gemeenten in de regio Utrecht typeren Portaal als een meewerkende, coöperatieve corporatie en een lokaal betrokken samenwerkingspartner. De gemeente en Portaal delen bijvoorbeeld de opgaven ten aanzien van het aantal sociale huurwoningen, inclusief de belemmeringen bij het realiseren van sociale huurwoningen.

De gemeenten noemen verder dat Portaal zich inzet voor betaalbaarheid, onder meer door het tweehurenbeleid. Daarnaast zet Portaal zich ook goed in voor het gemengd wonen. De magic-mix is een sterk punt is. Verder roemen de gemeenten de inzet van Portaal in de huisvesting van de (uitstroom uit de) maatschappelijke opvang en het vroegtijdig signaleren van huurachterstanden.

Wat betreft de kwaliteit en duurzaamheid wordt aangegeven dat Portaal de nek uitsteekt als de corporatie ergens in gelooft. Bijvoorbeeld in het toepassen van het nul-op-de-meter-principe.

De gemeenten benoemen een aantal verbeterpunten. Portaal zou bijvoorbeeld meer dan eens sneller kunnen schakelen. De indruk bestaat dat de gemeente Utrecht met de lokale corporaties vlotter kan handelen, bijvoorbeeld bij ontwikkeling van projecten. De gemeente Bunnik geeft aan dat Portaal haar inspanningen beter kan afstemmen met gemeenten.

Tot slot benoemt de gemeente Stichtse Vecht dat de gemeente ambitieus is ten aanzien van innovatie en duurzaamheid. Portaal heeft in andere gemeenten 'voorlopers'-projecten. De gemeente zou meer ambitie willen zien van Portaal, onder andere door ook innovatieve projecten te realiseren in de gemeente.

3.17.2 *Hebt u een boodschap voor Portaal in Utrecht?*

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Portaal de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurders

- Ga niet voorop lopen bij het onderwerp duurzaamheid. Laat anderen de innovaties uitproberen en ga zelf met bewezen maatregelen aan de slag. Laat ook de grootverbruikers de meeste inspanning leveren om tot de gewenste CO2 reductie te komen;
- Denk meer in het belang van de huurder. Het komt nu te vaak voor dat de betrokken partijen zoals Portaal, de gemeente Utrecht, het Rijk en de wetgever, de schuld naar elkaar schuiven.

Gemeenten

- Ga door met het inzetten op lokale betrokkenheid en de wisselwerking die er nu is. Houd dat energieniveau vast;
- Borg de inzet op de lokale betrokkenheid. Het proces is afhankelijk van mensen en dat maakt het kwetsbaar;
- Ga meer meedenken met de visie van de gemeente. Er is dan ook meer kans om ruimte te scheppen tussen midden-koop en midden-huur en zo doorstroming te bereiken;
- De gemeente wenst structureel in overleg te treden met de corporaties binnen de gemeente. Daar is al overgesproken, maar er wordt een slag gemaakt om 'elkaar steviger vast te houden';
- De druk op de woningmarkt in Utrecht is hoog. De wens zou zijn dat Portaal de komende jaren prioriteit legt bij Utrecht en het toevoegen van woningen aan de sociale huurwoningvoorraad. Het streven in Utrecht is 35% sociaal met een betere verdeling over de wijken dan nu (gemengd). Dat vraagt van Portaal een actieve opstelling en de kansen te pakken die er zijn. Portaal zou meer moeten investeren in Utrecht dan het woningbezit in Utrecht relatief is. Daarbij zou Portaal zelf inzicht moeten geven in wat zij gaan investeren, ook in relatie tot investeringen in het totale werkgebied.

Overige belanghebbenden

- Behoud de open houding en blijf kennis delen;
- Ga door op de ingezette weg;
- Blijf verbindingen leggen tussen partijen om als partners samen te werken;
- Verspreid de visie op gemengd wonen en zorg dat deze visie als een olievlek wordt gedeeld met andere corporaties;
- Ga meer het debat aan over de visie en het beleid ten aanzien van woningtoewijzing.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

8

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Portaal voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert daarom dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop Portaal streeft naar het voldoen aan de externe en interne normen en de actieve wijze waarop dit wordt uitgevoerd en gemonitord.

In de periode 2014 tot en met 2017 hanteert Portaal bovenop de geldende normen vanuit het WSW op ICR en DSCR ook eigen strengere interne signaalwaarden. Hierdoor kan goed en tijdig bijgeschakeld worden om te voorkomen dat men in financiële problemen komt. Er wordt zeer strikt op de projecten (rendementseisen) en kasstromen gestuurd.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Portaal

Parameter	Norm	Eigen norm 2014	Eigen norm 2015-2017	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit	>20%	>20%	>23%	33,5%	34,0%	35,9%	34,2%
ICR	>1,4	>1,5	>1,6	1,50	1,96	2,20	1,75
DSCR	>1,0	>1,1	>1,1	1,15	1,23	1,26	1,57
Loan to Value	<75%	<71%	<70%	65,0%	62,0%	58,3%	58,2%

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Portaal hanteert in 2014 dezelfde norm; voor de jaren 2015-2017 is de eigen norm minimaal 23%. Over de periode 2014 tot en met 2017 voldoet Portaal aan zowel de norm van het WSW als aan de eigen normen.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Portaal hanteert in 2014 tot en met 2016 een signaleringsnorm van minimaal 1,5 en in 2017 een signaleringsnorm van minimaal 1,6. Over de periode 2014 tot en met 2017 voldoet Portaal aan de WSW-norm van minimaal 1,4, en aan de eigen geldende signaleringsnorm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0. Portaal hanteert een eigen signaleringsnorm van minimaal 1,1. In de jaren 2014 tot en met 2017 voldoet Portaal aan zowel de WSW-norm als de eigen signaleringsnorm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Portaal hanteert een strengere signaleringsnorm van maximaal 71% in 2014, en voor de jaren 2015 tot en met 2017 een maximum van 70%. Portaal heeft in de jaren 2014 tot en met 2017 voldaan aan alle normen.

Beschrijving financieel beleid en beheer

Portaal heeft een uitgebreid systeem om haar financiële positie te borgen. Een volledige beschrijving gaat het doel van de maatschappelijke visitatie te boven. Onderstaand wordt daarom ingegaan op de belangrijkste elementen.

Portaal heeft sinds 2012 de beschikking over een Financieel beleidsplan. Sinds de invoering van de Woningwet in 2015, is het beleidsplan ook onderdeel van het voorgeschreven Reglement Financieel Beheer en Beleid.

Het financieel beleidsplan van Portaal stelt randvoorwaarden aan de leningenportefeuille, bedrijfslasten en ratio's zodat de financiële continuïteit gewaarborgd blijft. De normen van de Aw en het WSW vormen ook de financiële kaders voor de Meerjarenbegroting van Portaal.

Vanwege de splitsing van het bezit zijn er gediversifieerde normen voor DAEB en niet-DAEB. De set van kengetallen waar Portaal op stuurt is uitgebreid en omvat ook andere dan de hiervoor beschreven kengetallen. Wat ook opvalt is dat in het financieel beleidsplan een goede relatie wordt gelegd met de strategie en maatschappelijke doelstellingen van Portaal. Van iedere indicator of kengetal wordt bovendien op een begrijpelijke wijze uitgelegd waarom het kengetal van belang is, hoe het wordt berekend en hoe Portaal erop stuurt.

Business Risks WSW: Portaal is financieel gezond

De Business Risks houden een beoordeling in van de bedrijfsrisico's door het WSW aan de hand van 24 vragen. Zo wordt duidelijk of Portaal voldoende in control is. Het WSW hanteert hiervoor een risicobeoordelingsmodel. Met dit model geeft het WSW een oordeel over de risicoclassificatie van Portaal. Dat is maatgevend voor de hoogte van het borgingsplafond. Het WSW geeft aan dat Portaal een financieel gezonde corporatie is, werkzaam in meerdere relatief sterke woningmarktregio's. De conclusie van het WSW is dat de financiële positie voldoende robuust is.

Borgingsplafond WSW is ruim voldoende

Het borgingsplafond is de maximale omvang van de geborgde leningenportefeuille. Begin januari 2018 stelde het WSW voor Portaal een borgingsplafond van € 1,651 miljard beschikbaar. De geborgde leningenportefeuille bedroeg eind 2017 circa € 1,557 miljard (conform de jaarrekening 2017). Eind 2017 heeft Portaal circa € 93 miljoen ruimte om geborgde leningen aan te trekken, ruim voldoende om haar reguliere activiteiten te financieren.

Derivatenportefeuille voldoet aan de stresstest

De wet- en regelgeving eist van Portaal dat er een liquiditeitsbuffer aan wordt gehouden om aan de stresstest te voldoen. Ondanks de lage rente in 2017 heeft Portaal het gehele jaar voldaan aan de stresstest van de Aw. Portaal heeft een afdeling Treasury die minimaal wekelijks een stresstest uitvoert op de derivatenportefeuille.

Financieringsbeleid is gericht op zoveel mogelijk interne financiering

Portaal streeft naar zoveel mogelijk interne financiering. Dit houdt onder meer in dat de overtollige liquide middelen (exclusief de liquiditeitsbuffer voor derivaten), verkoopopbrengsten en de positieve kasstroom uit exploitatie als eerste worden aangewend voor de financiering van uitbreidings- en vervangingsinvesteringen en eventueel de aflossing van bestaande leningen.

Beoordeling

Uit het voorgaande blijkt dat de financiële positie voldoet aan de normen van de toezichthouders. Die financiële positie is door een gestructureerd proces verkregen en wordt goed gemonitord. Portaal heeft ook goed aandacht voor risicomanagement en heeft stappen genomen om de mogelijke risico's die samenhangen met de derivatenportefeuille zo klein mogelijk te houden. De visitatiecommissie kent het oordeel 'goed' toe.

4.3 Doelmatigheid

7

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de afwijking ten opzichte van de referentiegroep in de laatste twee jaar en de actieve wijze waarop dit is bereikt en wordt gemonitord.

Hieronder de CiP-gegevens voor doelmatigheid weergegeven.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Portaal

	2014	2015	2016	2017
Beheerkosten per vhe (€)				
- Corporatie	1.066	972	695	660
- Referentie (XL: > 25.000 woningen)	924	837	769	739
- Landelijk	923	853	790	764
Personeelskosten per fte (x €1.000)				
- Corporatie	74	n.b.	71	69
- Referentie (XL: > 25.000 woningen)	74	n.b.	72	68
- Landelijk:	74	n.b.	74	72
Aantal verhuureenheden per fte				
- Corporatie	102	113	112	110
- Referentie (XL: > 25.000 woningen)	99	103	112	111
- Landelijk	102	106	106	104

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum.

Uit de tabel blijkt dat Portaal in 2014 en 2015 op het onderdeel beheerkosten boven het gemiddelde van de referentiegroep scoort en in 2016 en 2017 daaronder. Voor de jaren 2016 en 2017 scoort Portaal in de A-categorie. Op de onderdelen personeelskosten per fte en aantal verhuureenheden per fte scoort Portaal iets beter dan het gemiddelde van de referentiegroep.

Portaal heeft de afgelopen jaren een duidelijke verlaging van haar beheerkosten gerealiseerd. Hiertoe is 2014 gestart met een reorganisatie onder de noemer: Het Nieuwe Portaal. Een grote wijziging is het indikken van de organisatie door met minder managementlagen te werken: het Nieuwe Portaal is een netwerkorganisatie. De oude regiostructuur is dus verlaten. De organisatie is ingericht naar de uitgangspunten van het driekamermodel en kent daarmee nieuwe (management)functies die zijn gekoppeld aan het maatschappelijk dan wel vastgoedrendement. Om de geplande kostenbesparingen te realiseren en het netwerkmodel goed tot zijn recht te laten komen, heeft Portaal geïnvesteerd in een nieuwe ERP-systeem.

De afname is niet alleen het gevolg van een afname van de kosten van beheer. Ook is sprake van het zuiverder toepassen van ruisfactoren. Dit zijn de indirecte kosten die betrekking hebben op onderhoud/investeringen en de kengetallen beïnvloeden en een kritische blik op de boekhouding. Terugkijkend blijkt daarom de opgave van de beheerlasten in 2014 en 2015 te hoog te zijn geweest.

Portaal heeft in de jaren na 2014 verder gewerkt aan de interne organisatie en de optimalisering van haar bedrijfsvoering. In feite heeft de reorganisatie meerdere jaren in beslag genomen, wat begrijpelijk is gezien de omvang van Portaal. In het jaarverslag van 2017 wordt geconcludeerd dat de reorganisatie afgerond is.

Beoordeling

De visitatiecommissie is van mening dat Portaal beschikt over een goed ontwikkeld kostenbewustzijn. De organisatie heeft gedurende de visitatieperiode hard gewerkt aan het verlagen van haar kosten en het optimaliseren van de bedrijfsvoering. Als gevolg hiervan scoort Portaal in de jaren ruim 2016 en 2017 onder het gemiddelde van de benchmark. In 2014 en 2015 was het niveau lager dan opgegeven. Het oordeel is daarom: ruim voldoende. Hierbij wordt opgemerkt dat de visitatiecommissie de complete vierjaarsperiode dient te beoordelen. In de jaren 2014 en 2015 had Portaal hogere kosten dan de referentiegroep. Het oordeel is hierdoor lager dan wanneer uitsluitend de laatste twee jaar zouden worden beoordeeld.

4.4 Vermogensinzet

9

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de maximale wijze waarop Portaal haar vermogen inzet en er een zeer goede aansluiting is tussen de maatschappelijke overwegingen en de financiële randvoorwaarden bij het inzetten van het vermogen.

Om haar vermogensinzet te verantwoorden heeft Portaal het eerder genoemde Reglement Financieel Beheer en Beleid. Hierin is opgenomen dat het financiële beleid van Portaal gericht is op

het realiseren van haar maatschappelijke doelen zoals verankerd in de visie en kernwaarden van Portaal. Een gezonde financiële positie is randvoorwaarde.

Ondernemingsplan, portefeuillestrategie en financieel beleidsplan

In het ondernemingsplan van Portaal staat als doel het naar tevredenheid en in voldoende mate huisvesten van huishoudens met lage inkomens (en een beperkt deel middeninkomens) en huishoudens met een bijzondere woonvraag in duurzame en betaalbare woningen. Gezien de maatschappelijke ontwikkelingen en de focus op de toekomstige vraag van de doelgroepen werkt Portaal in haar portefeuillestrategie aan een voldoende grote, betaalbare en aantrekkelijke woningvoorraad. Dit doet men binnen de grenzen van het financieel beleidsplan. In het beleidsplan wordt goed de relatie gelegd met de strategische en maatschappelijke doelen van Portaal. Deze worden op hun beurt weer vertaald naar meer concrete doelstellingen voor projecten. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven:

“Onderdeel hiervan is het betaalbaar houden van een groot deel van onze voorraad, het werken aan het bieden van voldoende (energetische) kwaliteit en het transformeren naar een qua type en oppervlakte meer bij onze doelgroepen passende woningvoorraad: meer appartementen met lift, een gelijkblijvend aantal kleinere appartementen zonder lift (behalve waar marktrisico's optreden), minder grote en dure eengezinswoningen.

De streefportefeuille geeft de wens voor het vastgoed voor over 10 jaar: we streven naar ongeveer 50.000 woningen. Om deze doelstellingen te behalen gaan we uit van gemiddeld zo'n 400 woningen in de verkoop, 300 nieuwbouw, 800 renovaties en 100 sloop per jaar.”

Portfolioplannen zijn opgesteld per regio

Voor de deelportefeuilles van de vijf regio's van Portaal zijn in portfolioplannen de corporate portefeuillestrategie uitgewerkt. In deze portfolioplannen staan de concrete en verwachte vastgoedinvesteringen voor de komende jaren. Ook de verkoopportefeuille, de inspanningen in het planmatig en niet-planmatig onderhoud en bijvoorbeeld huur- en kwaliteitsbeleid zijn voor de deelportefeuilles ingerekend. De portfolioplannen zijn getoetst op samenhang met en bijdrage aan de portefeuillestrategie.

De maatschappelijke en vastgoedresultaten van de gezamenlijke portfolioplannen worden ook beschreven. De portfolioplannen zelf worden separaat beoordeeld en zijn de basis voor bijvoorbeeld de prestatieafspraken.

Procedure rond investeringsbeslissingen

Alle investeringsbeslissingen worden door Portaal genomen op vastgestelde besluitvormingsmomenten en volgens het nieuwbouw- en renovatie-herstructureringsproces. Het bestuur krijgt hierbij advies van een investeringscommissie, VoorPortaal. Deze commissie toetst voorstellen voor vastgoed(des)investeringen aan de portefeuillestrategie en het investeringsstatuut. Dit om er zeker van te zijn dat ze voldoende bijdragen aan het behalen van de doelstellingen van Portaal op het gebied van volkshuisvesting, financiën en vastgoed.

Ook vindt toetsing plaats aan het inkoop- en contracteringsbeleid voor het aanbesteden van vastgoedinvesteringen. Hierin worden kaders gegeven voor inkoop en aanbesteding. Doel is om de aanbesteding transparant en correct te laten verlopen. Op basis van deze toetsing krijgt het bestuur een advies. Het bestuur houdt zich bij het nemen van investeringsbeslissingen aan de regels hierover in het investeringsstatuut, waarin de regelgeving uit de herziene Woningwet is verwerkt

Meerjarenbegroting

Portaal heeft de bovengenoemde informatie en plannen ook verwerkt in een meerjarenbegroting. In deze begroting wordt ingegaan op de plannen voor de komende tien jaar. Ook de meerjarenbegroting legt duidelijk de relatie met de strategie van Portaal en gaat in op de beoogde maatschappelijke resultaten van de investeringen.

Beoordeling

De visitatiecommissie is van oordeel dat Portaal goed de inzet van haar vermogen kan verantwoorden. Investeringsbesluiten worden duidelijk op maatschappelijke effecten beoordeeld, waarbij een relatie wordt gelegd met de strategische doelstellingen of de daarvan afgeleide plannen. De maatschappelijke overwegingen zijn in het investeringsbesluit terug te lezen. Ook daar wordt zichtbaar de relatie tussen een specifiek project en de strategie gelegd. Doordat Portaal signaalwaarden hanteert, kan men scherp aan de wind varen. Door continue monitoring van de signaalwaarden wordt men niet verrast, maar kan er direct worden bijgestuurd. Portaal zet haar vermogen ook maximaal in. De Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) van Portaal is vrijwel nul, hetgeen een indicatie is dat Portaal haar vermogen maximaal inzet, gegeven de financiële ruimte.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Portaal resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	8,4
Doelmatigheid	7	30%	
Vermogensinzet	9	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Portaal omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan

7,5

In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

Visie

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de missie en visie in de praktijk worden gehanteerd en tijdig worden geactualiseerd.

Portaal heeft in het Ondernemingsplan 2012-2020 opgenomen wat de visie is op het functioneren voor de komende jaren. Portaal heeft voor deze periode de volgende missie geformuleerd, passend bij de wettelijke taken, eigen keuzes en identiteit:

Wij bouwen aan kansrijke buurten waar je je thuis voelt.

De stip op de horizon die Portaal zichzelf hierbij stelt is dat *mensen in 2020 het liefst bij Portaal wonen*. Dit vormt het uitgangspunt van het Ondernemingsplan.

In het Ondernemingsplan worden een aantal maatschappelijke opgaven en ontwikkelingen benoemd die direct of indirect van invloed zijn op Portaal. Op basis hiervan heeft Portaal bovenstaande doelstelling vertaald in zes strategische agendapunten voor het volkshuisvestelijk- en vastgoedbeleid, het financieel beleid en het organisatiebeleid:

1. Portaal neemt de wensen van de klant als vertrekpunt;

2. Portaal zorgt voor goede en betaalbare woningen;
3. Portaal handelt vanuit het besef dat de buurt er toe doet;
4. Portaal waarborgt de financiële continuïteit;
5. Portaal is transparant in de keuzes en verantwoording;
6. Portaal is een flexibele organisatie.

In 2016 is het huidige Ondernemingsplan als geheel tussentijds geëvalueerd. Hierbij zijn de doelstellingen overleefd, maar heeft er, in het kader van de herziene Woningwet, wel een herijking plaatsgevonden van de leefbaarheidsvraagstukken.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Portaal bij het opstellen en herijken van haar missie en visie gebruikmaakt van diverse modellen om in- en externe ontwikkelingen gestructureerd in kaart te brengen. Hierbij wordt onder meer gebruikgemaakt van omgevings- en scenario-analyses. De uitkomsten van de analyses worden in samenhang onderzocht en gerelateerd aan de uitkomsten van een SWOT-analyse.

Uit de gesprekken met de RvC, het bestuur en het management is gebleken dat allen de visie van Portaal dragen en actief bij hun werkzaamheden hanteren. De belanghebbenden bevestigen in overwegende mate dit beeld.

Vertaling doelen

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege met name de vertaling van de visie in meetbare strategische en tactische doelen, de doorvertaling van de doelen in specifieke managementcontracten, de actieve wijze van het aansluiten van de doelen op de portfolioplannen en de jaarlijkse actualisering van de strategische agenda.

De strategische doelen zijn in de verschillende hoofdstukken van het Ondernemingsplan uitgesplitst in de strategische agenda, waarin is opgenomen wat Portaal in 2020 bereikt wil hebben. De operationalisering is opgenomen in de uitwerking van de strategische agenda in speerpunten/verkenningen voor de periodes 2012-2016 en 2016-2020.

Portaal heeft ook concrete indicatoren benoemd met betrekking tot het resultaat. Bijvoorbeeld: 75% van de belanghebbenden waardeert het functioneren van Portaal in 2020 met minimaal een 7, of: In 2020 huisvest Portaal 39.500 huishoudens met een laag inkomen.

Om het Ondernemingsplan vervolgens te vertalen naar vastgoed- en volkshuisvestelijk beleid werkt Portaal met portefeuillestrategieën. In deze strategieën zijn de staat van het bezit opgenomen en de doelen die behaald moeten worden om tot de wensportefeuille te komen. Om de vier jaar wordt de strategie aangepast. In de visitatieperiode waren er daarom twee strategieën van toepassing, een voor de periode 2012-2021 en een voor de periode 2015-2024.

Op regioniveau is de portefeuillestrategie uitgewerkt in deelportefeuilles, het portfolioplan. Per regio geeft Portaal hierin weer in welke richting het vastgoed zich de komende tien jaar moet ontwikkelen en wat de (des)investeringen zijn. Deze portfolioplannen zijn de basis voor het jaarlijkse bod aan de gemeenten. Als de prestatieafspraken uiteindelijk afwijken van het bod, wordt het portfolioplan aangepast. Per bedrijfsonderdeel wordt de strategische agenda vertaald naar managementcontracten.

Figuur 1 - Uitwerking ondernemingsplan Portaal

Niveau	Volkshuisvestelijk	Financieel	Vastgoed
Portaal (strategisch)		Ondernemingsplan	
Portaal (strategisch)	Portefeuillestrategie	Financieel beleidsplan	Portefeuillestrategie
Portaal (tactisch)		Meerjarenbegroting	
Regio (tactisch)		Portfolioplannen	
Project (operationeel)		Investeringskader vastgoedprojecten	
Complex (operationeel)		Complexbeheerplannen	

Bron: Jaarverslag Portaal 2017, p.60.

Jaarlijks worden de activiteiten uit de strategische agenda opnieuw vastgesteld om focus aan te brengen in het realiseren van het Ondernemingsplan. Per afdeling of bedrijfsonderdeel worden vervolgens jaarlijks afspraken gemaakt over ieders bijdrage aan de realisering van de doelstellingen uit het Ondernemingsplan. Dit gebeurt via een managementcontract tussen het management en het bestuur.

5.2.2 Check



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop Portaal met interne controle maatregelen en de risico controle matrox borgt dat de rapportages en processen de juiste informatie verschaffen om te kunnen sturen.

De monitoring vindt plaats aan de hand van de kwartaal- en tertiaalrapportages. Op deze manier wordt de voortgang met betrekking tot de doelstellingen en de prestatieafspraken inzichtelijk. Tot en met 2016 had Portaal kwartaalrapportages. Vanaf 2017 zijn tertiaalrapportages ingevoerd.

Een voorbeeld van 'check' is dat in de managementcontracten is opgenomen dat er onderzoeken gedaan worden naar de klanttevredenheid, zodat daar op gestuurd kan worden. Omdat de cijfers in 2017 uitwijzen dat de dienstverlening nog niet op het gewenste niveau is, wordt in 2018 opnieuw ingezet op het verbeteren hiervan.

In het kader van 'check' vindt drie keer per jaar een interne controle plaats, waarbij wordt gekeken of de belangrijkste hoofdprocessen binnen Portaal in control zijn. Aan de hand van een Risico Controle Matrix (RCM), opgesteld door de proceseigenaar en de risicomanager, worden de controles uitgevoerd. Tijdens deze controles komen processen aan de orde die volkshuisvestelijke, financiële en operationele prestaties raken. Aan de hand van de uitkomsten, gerapporteerd in een audit memorandum, worden voorstellen voor verbetering gedaan. Deze worden voorgelegd aan de risicomanager. In 2017 zijn acht van de negen hoofdprocessen in control.

De kwartaal- en tertiaalrapportages bestaan over het algemeen uit zes onderdelen: een bestuursverslag, een dashboard, met toelichting, waarop de kwantitatieve voortgang wordt bijgehouden, de voortgang van de strategische agenda, een financieel deel, de duiding van de risicoprojecten, en de bijlagen.

5.2.3 Act



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege het actief bijsturen bij afwijkingen en de aandacht die in de organisatie uitgaat naar diverse manieren waarop dit kan gebeuren.

Als voor doelstellingen uit de strategische agenda een ondermaatse prestatie wordt geconstateerd in de kwartaal- en tertiaalrapportages, stuurt Portaal bij. Dit gebeurt met name door acties uit te voeren om de doelstelling toch te kunnen behalen. In de toelichting bij de tabel in de tertiaalrapportages wordt aangegeven wat er aan de hand is, in de kolom met acties en beoogd resultaat worden de maatregelen benoemd.

Als de doelen na de maatregelen nog steeds niet behaald worden, dan kan Portaal overgaan tot het aanpassen van de doelstelling, waarbij ook wordt ingegaan op de financiële gevolgen. Een voorbeeld hiervan is bij het traject Stroomversnelling.

Portaal heeft zoals eerder beschreven een uitgebreide en professionele rapportagestructuur op basis waarvan gericht wordt bijgestuurd op de operatie en de strategische en tactische doelen, planning en geld. Bedrijfsonderdelen bereiden hun voortgangsrapportage op deze onderdelen voor en Control geeft commentaar. De rapportage wordt besproken binnen het bedrijfsonderdeel, met het bestuur en Control. De afgesproken acties worden bewaakt en komen in de volgende rapportage terug. Waar nodig wordt ingegrepen, in eerste instantie door het bedrijfsonderdeel zelf. De opdrachtgever-opdrachtnemer verhouding tussen bijvoorbeeld assetmanager en vastgoed helpt daarbij. Indien nodig stuurt het bestuur bij. Het bestuur rapporteert ook ieder tertiaal aan de RvC, waarbij expliciet wordt aangegeven waar de knelpunten zitten en op welke wijze er gewerkt wordt aan verbetering.

De commissie waardeert het dat Portaal daadwerkelijk werk maakt van het bijsturen. Als bijvoorbeeld blijkt dat de 'operatie' hier zelf onvoldoende capaciteit voor heeft, wordt er een dedicated projectmanager op het proces gezet. Dit is bijvoorbeeld het geval geweest bij het verhuurproces met als doel de leegstand terug te brengen. Er wordt nu maandelijks een voortgangsrapportage gestuurd aan het bestuur over het terugbrengen van de leegstandscijfers.

Verder wordt gestuurd op de kwaliteit van de processen door middel van de IC-rapportage, waarin ingegaan wordt op de bevindingen ten aanzien van de interne controle op de processen van Portaal.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: het functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

7,9

In methodiek 5.0 wordt onder het functioneren van de raad verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop de RvC werkt aan een passende samenstelling.

De RvC volgt bij het functioneren het Governance-raamwerk van Portaal, waarin het speelveld en de taken van de gehele corporatie zijn opgenomen. De bevoegdheden en werkwijze van de RvC zijn opgenomen in opgenomen statuten en reglementen. De RvC werkt met commissies die eigen reglementen kennen. De commissies hebben een adviserende rol en bereiden besluitvorming voor de raad voor.

De raad kent een profielschets, waarin de kennisgebieden naar voren komen die in de raad vertegenwoordigd moeten worden. Deze is in lijn met de geschiktheidseisen voortkomend uit de Woningwet. Bij de aanstelling van nieuwe leden streeft de raad ernaar dat alle relevante kennisgebieden ook daadwerkelijk vertegenwoordigd zijn. De visitatiecommissie waardeert het dat Portaal het profiel ook heeft voorzien van voorbeelden van gewenst gedrag dat past binnen de normen en waarden van de corporatie. Hierdoor wint de profielschets aan kracht.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de samenstelling van de RvC in overeenstemming is met het opgestelde profiel. In de raad is een goede mix van kennis onder meer bestuurlijke, maatschappelijke, financiële, vastgoed expertise aanwezig. De raad heeft ook ruim voldoende diversiteit gelet op de verschillende achtergronden van de leden uit profit en non-profit organisaties, zelfstandig adviseurs en politiek.

Begin 2017 telde de raad vijf leden, in maart is de vacature voor een zesde lid ingevuld. Dit gebeurde op voordracht van de HBV's en na een positieve zienswijze van de Aw. De invulling van de toezichthoudende functies vindt plaats op basis van de kwaliteitseisen die gelden voor de individuele leden. De overige leden beoordelen de kandidaten op basis van expertise en sekse, waarmee ze rekening houden met de vereisten vanuit de Wet bestuur en toezicht. Nieuwe raadsleden volgen een uitgebreid inwerkingsprogramma.

In het kader van de permanente educatie moeten de commissarissen in 2016 en 2017 minimaal 10 PE-punten behalen. Portaal heeft een aantal punten gefaciliteerd door een jaarlijkse themabijeenkomst te organiseren met betrekking tot het lezen van jaarrekeningen om de financiële kennis van niet-financiële commissarissen te verdiepen. Ook is een bijeenkomst georganiseerd over trends en ontwikkelingen in de doelgroep, om kennis te verdiepen rondom de impact van de ontwikkelingen op Portaal. Alle leden hebben voldaan aan de eisen voor PE-punten.

Rolopvatting

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de aantoonbare betrokkenheid van de RvC bij de maatschappelijke opgaven van Portaal. Dit uit zich onder meer in het afleggen van werkbezoeken en het op eigen initiatief instellen van de rapporteur 'Volkshuisvesting'.

De RvC is in 2017 zeven keer bijeengekomen. Bij de zes reguliere vergadering en bij de strategische sessie was ook het bestuur van Portaal aanwezig. Voorafgaand aan deze bijeenkomsten heeft de RvC een besloten vergadering belegd. De subcommissies zijn samen zeven keer bijeengekomen voor overleg. Daarnaast zijn er drie werkbezoeken per jaar aan de regio's. Hiervoor worden het regiomanagement, medewerkers en belanghebbenden uitgenodigd.

Toezi chthouder

De raad heeft ook de rol van toezichthouder. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen toezicht op de volgende onderdelen:

1. Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op het gebied van volkshuisvesting. In dit kader sprak de RvC onder andere over de jaarlijkse huuraanpassing, de relatie met de belanghebbenden, klantgericht renoveren en de klanttevredenheid;
2. Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op het gebied van vastgoed. De RvC heeft in dit verband gesproken over acquisitie, goedkeuring van projecten en kostenontwikkeling van projecten. Ook zijn duurzaamheid en het project Stroomversnelling onderwerp van bespreking geweest;
3. Toezicht op de uitvoering van de strategische doelen op financieel en treasury-gebied en toezicht op de ondersteunende financiële en operationele processen. In dit kader zijn onder andere het splitsingsvoorstel DAEB / niet-DAEB, de meerjarenbegroting aan de orde geweest. Ook zijn de evaluaties en bijstellingen van het Regelement Financieel Beleid en Beheer en van het investeringsstatuut besproken. Verder stonden de herijking derivatenstrategie, de rapportages van de externe accountant, de beoordeling van de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW, en de uitkomsten van de Aedes Benchmark op de agenda.

De financiële onderwerpen worden voorbereid door de Auditcommissie. De Auditcommissie heeft naast reguliere vergaderingen, ook vergaderingen gehad met de financieel bestuurder, de accountant en de manager control. Er heeft een brainstormsessie plaatsgevonden met betrekking tot het sturen op rendement.

De raad heeft in 2017 een 'rapporteur volkshuisvesting' aangesteld, om te voorkomen dat de raad vooral over financiën/vastgoed/bedrijfsvoering praat. Hiermee borgt men ook het gesprek over volkshuisvestelijke thema's.

Werkgeversrol

De RvC heeft ook een werkgeversrol. In dit kader heeft de raad een rol in de omvang en vormgeving van de topstructuur binnen Portaal. Hierbij gaat het ook om het werven, selecteren en benoemen van bestuurders. Daarnaast heeft de raad als taak om te zorgen voor binnen het bestuur. De raad is belast met het jaarlijks beoordelen van het functioneren van de bestuurders. Bij deze beoordeling wordt de realisatie van de prestatieafspraken meegenomen. .

De RvC wordt hierbij ondersteund door de Remuneratiecommissie, bestaande uit twee leden van de raad. Deze commissie heeft in 2017 twee keer een vergadering belegd. Verder werden

voortgangs- en beoordelingsgesprekken met de bestuurders gevoerd, zijn de arbeidsvoorwaarden besproken, is de werving van het nieuwe bestuurslid voorbereid en is gesproken over de wijze waarop het bestuur invulling geeft aan de PE.

De raad heeft voorafgaand aan de bestuurswissel in 2017 een onderzoek laten uitvoeren door KPMG om inzicht te verkrijgen in het profiel dat past bij de toekomstige uitdagingen van Portaal. Het profiel is besproken met OR en Huurdersorganisaties. De werving is in december 2017 gestart. en begin 2018 afgerond met de aanstelling van Sander Heinsman als bestuurder.

Klankbordfunctie

De raad heeft tijdens strategische en verdiepingssessies gefunctioneerd als klankbord voor het bestuur. In de strategische sessie wordt een extern deskundige uitgenodigd om over een actueel thema te spreken. Tijdens de verdiepingssessies wordt een actueel onderwerp/project toegelicht door een medewerker van Portaal, bijvoorbeeld duurzaamheid, het renovatieproces en de wijze waarop Portaal zelfsturing wil toepassen binnen de eigen organisatie.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC het bestuur zowel gevraagd als ongevraagd voorziet van advies. Tijdens het interview met de voltallige RvC en de gesprekken met het bestuur heeft de visitatiecommissie daarnaast vastgesteld dat beide partijen tevreden zijn over de wijze waarop in de praktijk invulling wordt gegeven aan de klankbordrol.

Zelfreflectie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze waarop de zelfevaluaties worden voorbereid en uitgevoerd en de aandacht voor de opvolging van de punten die verbetering behoeven.

Tijdens de visitatieperiode heeft de RvC ieder jaar een zelfevaluatie uitgevoerd. De uitkomsten worden gedeeld met de Raad van Bestuur. Voor deze zelfevaluaties is onder andere gebruik gemaakt van interviews, een digitale discussie en een plenaire discussie. De uitkomsten van de evaluaties vormen de leidraad voor de volgende evaluatie.

De zelfevaluaties zijn in 2014 en 2016 uitgevoerd onder externe begeleiding. In 2016 is de evaluatie bijvoorbeeld begeleid door Goos Minderman, bijzonder hoogleraar Public Law en Public Governance (VU Amsterdam).

Enkele uitkomsten uit de evaluatie van 2014, 2015, 2016 en 2017 zijn:

- De raad stelt vast dat deze divers van samenstelling is en constateert dat de leden afzonderlijk en als geheel op verschillende wijzen goed toezicht houden;
- De manier waarop de raad met externe stakeholders contact onderhoudt staat op de agenda, waarbij het van belang is dat beseft wordt dat de raad op de hoogte is van hoe de buitenwacht tegen het bestuur en Portaal aankijkt;
- De raad sprak af de uitkomsten van het stakeholdersonderzoek met het bestuur en de stakeholders te bespreken;
- De leden van de raad zijn aanwezig bij werkbezoeken op locatie;
- Bij complexe operaties of transacties wordt de Raad van Bestuur gevraagd om eerst een kader te presenteren waarbinnen geopereerd kan worden, om de RvC eerder te betrekken.

- De RvC gaat werken met een rapporteur, waarbij één of twee leden van de raad met een bestuurder dieper op een volkshuisvestelijk onderwerp in gaan ter voorbereiding op de RvC-vergadering.

De aandachtspunten uit de zelfevaluatie worden geordend in concrete voornemens en punten ter overweging. Op deze wijze wordt geborgd dat met de aandachtspunten aan de slag wordt gegaan. De voorzitter van de RvC bewaakt met behulp van de interne organisatie de tijdige opvolging van de aandachtspunten.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC ook op andere wijzen kritisch kijkt naar haar functioneren, bijvoorbeeld in informele zin door aan het eind van vergaderingen aandacht te besteden aan wat goed gaat en wat beter kan.

5.3.2 Toetsingskader

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de compleetheid van het toetsingskader en de actieve wijze waarop bij het toezicht het toetsingskader gehanteerd wordt.

Het toetsingskader van de raad bevat de interne en externe regels waaraan de raad moet voldoen. Het kader wordt jaarlijks geactualiseerd.

Het oordeel van de raad wordt onder meer gebaseerd op informatie van het bestuur, de accountant, de Aw, het WSW, het ministerie van BZK, de gemeenten en de pers. De raad haalt ook informatie uit gesprekken met huurdersorganisaties, de ondernemingsraad en het management.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC een actueel toetsingskader hanteert. Het is onderdeel van het governanceaamwerk van Portaal en omvat onder meer de volgende documenten:

- Ondernemingsplan;
- Financieel beleidsplan;
- Portefeuillestrategie;
- Meerjarenbegroting en begroting;
- Prestatieafspraken;
- Reglement Financieel Beleid en Beheer;
- Treasury- en beleggingsstatuut;
- Investeringsstatuut;
- Risicobeheersingssysteem;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Strategisch HR beleid.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Portaal ruim voldoende aandacht heeft voor het actueel houden van het toetsingskader. Bij het nemen van besluiten wordt een duidelijke relatie gelegd tussen de elementen van het toetsingskader en het besluit zelf. Ook is door middel van het governanceaamwerk aangetoond dat er goed aandacht is voor onderlinge samenhang van de elementen van het toetsingskader.

Twee keer per jaar wordt door de riskmanager in samenwerking met de complianceofficer een GovernanceRiskCompliance-rapportage opgesteld en besproken in de RvC

5.3.3 Governancecode



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Portaal blijvend aandacht heeft voor het voldoen aan de voorschriften van de Governancecode.

De Governancecode vormt de basis voor het toezichtskader van Portaal. Alle leden van de raad zijn onafhankelijk in de zin van de Governancecode.

Op één punt wijkt Portaal af van de code: de huidige bestuurders zijn niet voor bepaalde tijd benoemd. In de arbeidsvoorwaarden van de bestuurders is wel opgenomen dat er na vier jaar een evaluatie van het functioneren plaats moet vinden, waarbij ook wordt gekeken of de kwaliteiten van de bestuurder nog passen bij de organisatie. De aanstelling van de nieuwe bestuurder in 2017 is conform de Governancecode.

Binnen Portaal is er een zogenaamd Complianteteam. Hierin hebbende vertegenwoordigers van verschillende bedrijfsonderdelen, een jurist, de riskmanager en de Complianceofficer zitting. Het Complianteteam ziet erop toe dat nieuwe wetgeving wordt geïmplementeerd en signaleert knelpunten bij implementatie en/of naleving.

Portaal heeft in 2016 de zogenaamde KAPSTOK opgezet. Dit is een interne digitale kennisbank. Naast de documenten uit het governanceraamwerk zijn hier andere relevante beleidsdocumenten te vinden zodat wordt geborgd dat beleid wordt nageleefd.

In 2015 het programma Werkstijl gestart. Hierin wordt veel aandacht gegeven aan de organisatiecultuur, waaronder de waarden van Portaal.

Rond het thema integriteit zijn in 2016 dilemmatrainingen gegeven aan de medewerkers. Het ligt in de bedoeling de trainingen elke twee jaar te organiseren. Ook in de introductiebijeenkomst van nieuwe medewerkers wordt aandacht gegeven aan integriteit.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat binnen Portaal ruim voldoende aandacht is voor het blijven voldoen aan de bepalingen van de Governancecode. Zowel de leden van de RvC, als het bestuur en de ondersteunende staf zijn alert op wijzigingen in de code of omstandigheden bij Portaal die moeten leiden tot een aanpassing in procedures of reglementen.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd

vanwege de uitgebreidheid van het aantal partijen dat betrokken wordt bij overleg en de actieve wijze waarop met de belanghebbenden het gesprek wordt aangegaan.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Portaal een duidelijk beeld heeft van haar belanghebbenden en ook een visie heeft ontwikkeld waarmee met belanghebbenden wordt samengewerkt. Portaal overlegt met onder meer de huurdersorganisaties, lokale en regionale samenwerkingspartners, gemeenten, zorgpartijen, kredietbanken en politie over onderwerpen die van belang zijn voor het beleid van Portaal of voor haar huurders. De overleggen vinden deels centraal in Utrecht plaats en deels in de regio van de belanghebbende.

Portaal zet vanuit haar visie haar deskundigheid graag in ten behoeve van partners in de regio. Desgewenst komt een specialist daar zaken toelichten. Zo is door financieel deskundigen toelichting gegeven op de financiële positie van Portaal aan de belanghebbenden. Iets dat in principe jaarlijks wordt herhaald, mede als opmaat naar het bod aan de gemeenten.

Portaal hecht waarde aan een inhoudelijk goede huurdersvertegenwoordiging. Portaal betaalt zowel lokaal als centraal de professionele ondersteuner van de huurdersorganisaties, in enkele gevallen ook secretariële ondersteuning en de kosten voor huisvesting/faciliteiten. Ook kan de huurdersvertegenwoordiging budget aanvragen voor scholing.

Tijdens de visitatieperiode is actief is gewerkt een vertegenwoordiging van huurders in Arnhem en Utrecht. In beide steden waren de huurders eerder niet vertegenwoordigd.

Portaal heeft veelvuldig contact met huurdersvertegenwoordigers, omdat Portaal het belangrijk vindt dat het beleid is afgestemd met de huurders en dat zij ook invloed hebben op dit beleid. Het contact met huurdersvertegenwoordigers wordt onderhouden op zowel lokaal niveau als centraal/bestuurlijk niveau. Onderstaande tabel bevat de huurdersorganisaties die actief waren in 2017.

Gemeente / regio	Huurdersorganisatie
Soest	Vereniging Huurders Overleg Soest (VHOS)
Amersfoort	Bewonersvereniging BV Hestia
Leiden	HBV Leiden
Nijmegen	HBV De Klink
Utrecht	Huurdersraad Portaal regio Utrecht
Arnhem	Huurdersorganisatie Portaal (HOP) Arnhem

Op lokaal niveau is er regelmatig overleg tussen de huurdersorganisaties en de managers Volkshuisvesting van het regiokantoor van Portaal. Op centraal niveau is er twee keer per jaar een overleg met de Raad van Bestuur en enkele leden van de RvC, waarin veelal Portaalbrede zaken besproken worden. Ook zijn er regelmatig bijeenkomsten met de gezamenlijke huurdersorganisaties. De uitkomsten van de bijeenkomsten worden teruggekoppeld aan de betrokkenen en Portaal geeft aan wat met de uitkomsten wordt gedaan. Het bestuur heeft jaarlijks een benen-op-tafel overleg met de huurdersorganisaties. Dit gebeurt op een locatie die in overleg met de huurders wordt gekozen.

De bijeenkomsten met de huurdersvertegenwoordiging vinden gestructureerd plaats. Er wordt jaarlijks gezamenlijk een overlegprogramma gemaakt. Hierin wordt aangegeven welke adviesaanvragen in de planning staan en welke bijeenkomsten daar voor nodig zijn. Ook worden kennissessies/informatiebijeenkomsten ingepland.

Onderwerpen die in 2017 voor overleg of advies op de agende stonden waren onder meer:

- 'De huurder centraal';
- Project aansluitend huren;
- Zonnepanelen op EG-woningen;
- klantgericht renoveren;
- het sloop- en renovatiereglement;
- de energieprestatievergoeding;
- tijdelijke huurcontracten voor jongeren;
- de kwaliteit en de huurprijs van woningen;
- de scheiding DAEB en niet-DAEB;
- het klanttevredenheidsonderzoek.

Op de website van Portaal is een uitgebreid overzicht opgenomen van de maatschappelijk partners van Portaal. Per instantie wordt een korte toelichting gegeven over de aard van de samenwerking.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Portaal per bijeenkomst de uitkomsten en afspraken teruglegt bij deelnemers en ook goed aangeeft wat er met de input wordt gedaan. Voor een deel wordt dit 'automatisch' verzorgd door agenderen van vervolgafspraken.

Participatie via een online klantenpanel

Portaal probeert ook een bredere groep huurders betrokken te krijgen bij haar beleid. Om die reden is het PortaalPanel ingesteld. Dit is een online klantenpanel dat toegankelijk is voor alle huurders. De leden kunnen meedenken en hun mening geven over uiteenlopende onderwerpen waar huurders mee te maken krijgen, bijvoorbeeld op het gebied van overlast en renovaties. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Portaal de input uit het online klantenpanel indien mogelijk ook verwerkt in haar dagelijkse activiteiten of anderszins actie onderneemt.

Participatie in samenwerkingsverbanden

Naast bovenstaande belanghebbenden participeert Portaal ook in landelijke samenwerkingsverbanden, om mee te denken over de toekomst van de corporatiesector: De Vernieuwde Stad;

- Het Kennisplatform Corpovenista;
- Groene Huisvesters;
- de Brede stroomversnelling.

Betrokkenheid RvC bij bijeenkomsten

Eind 2016 heeft de RvC het initiatief genomen tot een stakeholdersonderzoek. De raad is verder ook actief in het organiseren van stakeholdermeetings, zoals in 2017 en 2018.

5.4.2 Openbare verantwoording

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide weergave van haar prestaties via diverse kanalen en een brede groep van belanghebbenden, waaronder ook gemeentebestuur en gemeenteraad.

Verantwoording via het jaarverslag

De openbare verantwoording van Portaal verloopt in eerste instantie via het jaarverslag, een bijbehorend digitaal magazine, nieuwsbrieven en de website. Daarnaast heeft Portaal video's van informatiebijeenkomst beschikbaar gesteld voor leden van de huurdersbelangenverenigingen.

In het jaarverslag gaat Portaal zeer uitgebreid in op de geleverde maatschappelijke prestaties. Er wordt ingegaan op de prestatieafspraken met gemeenten en er wordt ingegaan op de volgende maatschappelijke en volkshuisvestelijke onderwerpen: betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van woningen en leefbaarheid.

Daarnaast wordt uitgebreid ingegaan op de prestaties op bedrijfsvoeringsgebied, dienstverlening en klanttevredenheid.

Per onderwerp wordt ingegaan op de voorgenomen prestaties en de feitelijke realisatie. De teksten zijn voor een breed publiek geschreven en daardoor goed toegankelijk. Sinds 2016 wordt er, naast een algemeen deel, ook per gemeente gerapporteerd. Op deze wijze kunnen gemeenten beter nagaan in hoeverre de prestatieafspraken zijn nagekomen.

Governanceraamwerk

Naast de jaarverslagen heeft Portaal een compilatie gemaakt van haar besturings- en governance documentatie in het 'Governance Raamwerk Portaal'. Dit document is gepubliceerd op de website en bevat het toezichtskader (intern en extern), inclusief bijbehorende statuten, reglementen en strategieën.

Verantwoording via de website

Portaal legt via de website ook uitgebreid verantwoording af over onderhanden zijnde, uitgevoerde en nog uit te voeren projecten. Hierbij wordt ingegaan op zowel projectmatige als volkshuisvestelijke aspecten. De lezer krijgt hierdoor een goed beeld van wat Portaal wil bereiken. Door gebruik te maken van een filter kan bovendien de informatie specifieker worden gemaakt, bijvoorbeeld naar regio of type project.

Op de website wordt daarnaast ingegaan op het beleid van Portaal en de wijze waarop Portaal aan bredere maatschappelijke en volkshuisvestelijke thema's bijdraagt. Zo wordt onder het kopje 'Iedereen hoort erbij' ingegaan op een project in het kader van gemengd wonen. Ook ten aanzien van duurzaamheid wordt een specifieke en gedetailleerde toelichting gegeven op de prestaties.

Verantwoording via de bijeenkomsten en presentaties

Zoals beschreven organiseert Portaal jaarlijks een informatiebijeenkomst voor de huurdersorganisaties over de MJB (voorjaar) en over de jaarrekening en het jaarverslag (mei/juni). Deze bijeenkomsten dienen ook voor het afleggen van verantwoording over de voorgenomen prestaties en de bereikte resultaten.

De visitatiecommissie heeft ook vastgesteld dat desgewenst Portaal ook bereid is tot geven van een mondelinge toelichting op haar maatschappelijke prestaties aan gemeentebesturen en/of gemeenteraden.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Portaal resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging		Eindcijfer
Besturing	Plan		7,5	7,8	33%	7,9
	visie	7				
	vertaling doelen	8				
	Check		8			
	Act		8			
Intern Toezicht	Functioneren Raad		7,7	7,9	33%	
	samenstelling	8				
	roloppvatting	8				
	zelfreflectie	7				
	Toetsingskader		8			
	Naleving Governancecode		8			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8	8,0	33%	
	Openbare verantwoording		8			

Bijlagen

Het verhaal van Portaal

Portaal is een toegelaten instelling op het gebied van de volkshuisvesting. Wij zijn een maatschappelijke onderneming op het gebied van wonen. Wij bouwen, onderhouden en verhuren betaalbare woningen aan mensen met een laag en laag-middeninkomen en mensen met een bijzondere woonvraag in 4 woningmarktregio's:

- regio Utrecht: gemeenten Utrecht, Nieuwegein, Bunnik en Stichtse Vecht.
- regio Arnhem/Nijmegen: gemeenten Arnhem, Nijmegen, Rheden en Rozendaal.
- regio Holland Rijnland: gemeenten Leiden en Oegstgeest.
- regio Amersfoort/Noord-Veluwe/Zeewolde: gemeenten Amersfoort en Soest.

De afspraken met de 9 gemeenten waar wij werken zijn vastgelegd in prestatieafspraken. De prestatieafspraken worden vastgelegd voor een periode van 4 jaar.

Missie en visie

Leidraad voor het handelen van Portaal is het ondernemingsplan 2012 – 2020, 'Mensen wonen het liefst bij Portaal'. Onze missie is 'het bouwen aan kansrijke buurten waar mensen zich thuis voelen'. Wij worden daarbij gedreven door onze overtuiging dat iedereen recht heeft op een passende plek om te wonen. We staan daarbij voor gemengde wijken en buurten, waar mensen met een verschillende achtergrond door elkaar wonen: mensen met meer en minder inkomen, jong en oud, gezond en hulpbehoevend, zelfredzaam en minder zelfredzaam, nieuwkomer en oudgediende. Wij geloven dan ook in 'samen'. Niet alleen in 'samen wonen', maar ook in 'samen doen'; waarbij ieder zijn eigen rol heeft en met respect voor elkaars verantwoordelijkheden.

De komende jaren willen wij ons, naast ons dagelijks werk, extra inzetten op drie belangrijke thema's.

Een brede blik op duurzaamheid

Conform de klimaatafspraken zullen wij in 2050 een CO₂-neutrale woningvoorraad hebben. Om dat te realiseren zal een beroep gedaan worden op veel creativiteit, innovatief vermogen, capaciteit en inzet. De voorliggende taak is van ongekende omvang en complexiteit. De ontwikkeling van nieuwe technieken, waarbij het ook gaat over methoden om zonder grote overlast voor bewoners te verduurzamen, gaat een enorme uitdaging vormen. Daarbij zet Portaal ook in op hergebruik van grondstoffen (circulariteit), klimaatadaptatie (bijvoorbeeld maatregelen tegen opwarming van de steden) en duurzaamheid van de eigen organisatie.

Inclusiviteit

Steeds meer mensen hebben ons nodig voor een plek om te wonen. Ze kunnen niet terecht bij zorg of maatschappelijke instellingen, zijn gevlucht voor oorlog of zijn door omstandigheden met spoed op zoek naar een dak boven het hoofd. Wij geloven dat een huis meer is dan vier muren en een dak. Wij geloven dat een huis onontbeerlijk is om verder te kunnen komen in de maatschappij. Daarom zetten wij in op complexen, buurten en wijken waarin iedereen een plek kan vinden. Ook als je daarbij extra begeleiding of zorg nodig hebt. Daarom zetten wij in op gemengde wijken. Wij hebben daarnaast verschillende gemengd wonen projecten, waar een woongemeenschap wordt gebouwd van 'vragende' en 'dragende' bewoners. Denk aan studenten die, in ruil voor een betaalbare woning, ondersteuning bieden aan statushouders of mensen uit de maatschappelijke opvang.

Passend wonen

We vinden dat iemand moet kunnen wonen in een woning die het best bij zijn/haar situatie past. Een woning met een huurprijs die past bij het inkomen en een grootte die past bij de omvang van het huishouden. Wij vinden het logisch dat mensen die genoeg verdienen de huur betalen die bij de woning past (en dus niet de sociale huurprijs die wij aan onze doelgroep vragen) en dat mensen met een gezin met kleine kinderen niet wonen in een te kleine flat. Samen met ander grootstedelijke woningcorporaties hebben wij onze ideeën bij de minister neergelegd in het Manifest Passend Wonen. Dit is in onze ogen een goede stap op weg naar wat ons uiteindelijk voor ogen staat: Huur op Maat.

Context: maatschappelijke ontwikkelingen tussen 2014 - 2018

Bovengenoemde thema's komen niet uit de lucht vallen. Zij zijn het (logische) gevolg van de maatschappelijke ontwikkelingen. Sinds wij, in 2014, de laatste visitatie lieten uitvoeren, is er veel gebeurd. Op 1 juli 2015 trad de nieuwe Woningwet in werking. In de wet zijn de kaders waarbinnen woningcorporaties kunnen werken scherp afgebakend. Sommige activiteiten mogen niet meer en commerciële en niet-commerciële activiteiten moeten gescheiden worden. De wet heeft de positie van gemeenten en huurders versterkt.

Voor Portaal waren de gevolgen op die punten niet ingrijpend. We hadden nauwelijks commerciële activiteiten ontplooid en zetten al actief in op het samen met belanghebbenden vormgeven van ons beleid. Het tweehurenbeleid, waarbij wij de huur aftoppen als mensen recht op huurtoeslag hebben, is onze oplossing voor de regelgeving rondom het passend toewijzen.

Wel heeft de nieuwe Woningwet heeft grote impact op de administratieve belasting. De regeldruk vinden wij onevenredig zwaar.

Het invoeren van de nieuwe woningmarktregio's, als gevolg van de nieuwe Woningwet, was voor ons ingrijpend. De wet stelt dat corporaties alleen in hun kernregio mogen uitbreiden door aankoop of nieuwbouw; in gemeenten buiten de kernregio is dit alleen mogelijk als daar ontheffing wordt verleend. Voor Portaal had dit kunnen betekenen dat wij in veel gemeenten waar wij werken niet meer zouden kunnen bijdragen aan het vergroten van het aantal beschikbare huurwoningen. Genoeg reden dus om, met steun van de betrokken wethouders, huurdersorganisaties en collega corporaties, ontheffing aan te vragen (en te krijgen) voor de gemeenten Arnhem, Nijmegen, Amersfoort, Leiden en Soest. Voor de eerste drie gemeenten wordt de ontheffing na 5 jaar geëvalueerd, voor de laatste twee na 10 jaar.

Een andere belangrijke ontwikkeling was de komst van de wet Langdurige Zorg, waarin de scheiding tussen de (kosten voor) Wonen en Zorg is vastgelegd. Dit leidt tot een toename van mensen met een extra zorgvraag in een 'gewone' sociale huurwoning, waaronder mensen uit de maatschappelijke opvang, GGZ, etc. Het betekent ook dat ouderen veel langer zelfstandig moeten blijven wonen. Dit heeft invloed op het beheer en vraagt om andere samenwerkingsverbanden met partners in de wijk.

Geen gevolg van bovenstaande wet maar wel het vermelden waard; steeds meer statushouders vinden in onze wijken hun weg. Die toename geeft extra druk op de wachtlijsten maar vraagt ook extra begeleiding en aandacht in het beheer.

Duurzaamheid werd in de afgelopen 4 jaar een steeds belangrijker thema, zowel in de samenleving als voor Portaal. In 2014 hadden we als doelstelling een gemiddeld energielabel C in 2020. In 2015 werd die doelstelling al bijgesteld naar gemiddeld label B (Ei 1,36). Intussen hebben we het over een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050.

De laatste ontwikkeling die wij willen benoemen is de verstopte woningmarkt en de stijgende vraag naar sociale huurwoningen. Er is nog steeds onvoldoende aanbod voor doorstromers.

Huurwoningen tussen de 800 en 1.000 euro per maand en koopwoningen voor starters zijn moeilijk te vinden en daarnaast hanteren banken zeer strenge eisen bij het verstrekken van hypotheek. Een hele generatie starters dreigt niet, laat staan passend, te kunnen wonen. De doorstroming uit sociale huurwoningen stagneert hierdoor volledig. Samen met de toenemende vraag is het bouwen van sociale huurwoningen dus hard nodig. Corporaties willen bouwen maar ook daar stuiten we op problemen. Bouwlocaties zijn schaars, waardoor we ook zijn aangewezen op commerciële ontwikkelingen met bijbehorende grondprijzen. Daarbij leidt de hoogconjunctuur ook tot hoge bouwkosten. De stijgende kosten van nieuwbouw (en renovaties) en de geringe beschikbaarheid van locaties vragen dan ook veel van de organisatie.

Van ambitie naar praktijk

De opgave is duidelijk. Om deze ambities te kunnen realiseren moeten wij doorpakken! De afgelopen jaren hebben wij hard gewerkt aan onze slagvaardigheid en effectiviteit. Inmiddels plukken wij hier de vruchten van. Onze investeringen zijn bijvoorbeeld weer op niveau en er staan veel nieuwbouw- en renovatieprojecten op stapel. Ook zien we dat huurders over veel zaken tevreden zijn; dit blijkt uit een A score op huurdersoordeel in de Aedes Benchmark. Helaas zagen wij de tevredenheid van onze huurders over onze algemene dienstverlening teruglopen. Er wordt dus hard gewerkt om de tevredenheid weer op niveau te krijgen; ons uitgangspunt blijft de *huurder staat centraal*!

Uiteraard willen wij ook financieel gezond blijven. Dit garandeert immers dat wij ook op de lange termijn onze volkshuisvestelijke bijdrage kunnen blijven leveren. Wij zoeken dan ook steeds een gezonde balans tussen zakelijkheid en maatschappelijke betrokkenheid, tussen het rendement op vastgoed enerzijds en maatschappelijk rendement anderzijds.

Ondanks het feit dat wij landelijk werken, vinden we onze *lokale verankering* zeer belangrijk. Wij vinden het belangrijk om zichtbaar en vindbaar te zijn, de lokale situatie goed te kennen en een goede relatie te hebben met onze belanghebbenden. Om deze reden hebben wij ervoor gekozen om, bij onze reorganisatie in 2015, het aantal medewerkers in de wijk (zoals onze beheerders leefomgeving, onze sociaal beheerders en onze vaklieden/monteurs) niet te verminderen en hechten wij waarde aan bijvoorbeeld ontmoetingspunten in de wijk.

Uit onze visitatie in 2014 kwam naar voren dat het bestuur niet altijd even zichtbaar was voor onze belanghebbenden. De bestuurders van Portaal schuiven sindsdien zeer regelmatig aan tafel bij onze huurdersorganisaties, gemeenten en andere belanghebbenden, zodat onze lokale verankering ook op deze wijze is geborgd.

Ten slotte

We merken inmiddels al dat wij gewaardeerd worden om onze inzet op duurzaamheid, betaalbaarheid en gemengd wonen. We zijn benieuwd of dat ook uit de visitatie zal blijken!

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie visitatie

6 Bestuurlijke reactie visitatie 2014 – 2017

We zijn als bestuur verheugd te lezen dat Portaal op vrijwel alle aspecten van de visitatie beter scoort dan in de visitatie 2010-2013.

Organisatie op orde

In deze visitatieperiode hebben woningcorporaties te maken gekregen met de nieuwe woningwet en nieuwe aangescherpte regels. In deze periode heeft Portaal ook zijn bedrijfsvoering scherp tegen het licht gehouden en aangepast en de organisatie efficiënter ingericht. We noemen de resultante daarvan 'het Nieuwe Portaal'.

Bij de opzet van het Nieuwe Portaal hebben we stevig ingezet om ons vermogen optimaal in te zetten, vanuit de overtuiging dat onze huurders en belanghebbenden hier recht op hebben. Deze inzet heeft zijn vruchten afgeworpen. Zo blijkt uit de visitatie dat Portaal een financieel gezonde organisatie is die de Governance op orde heeft. We zien dat de commissie onze bijzonder hoog waardeert op de thema's 'Presteren naar Vermogen' en 'presteren ten aanzien van governance'. En het belangrijkste: een organisatie is die haar taken goed uitvoert voor haar huurders, gegeven ook de score op de andere onderdelen.

Aandachtspunten zijn de achterblijvende resultaten op het gebied van nieuwbouw en renovatie. Portaal zoekt doorlopend naar kansen voor het toevoegen van nieuwe (sociale) huurwoningen aan de voorraad. De mogelijkheden hiertoe zijn echter beperkt. Onze inzet hierop gaat onverminderd voort.

Lokale verankering

Een van de nieuwe regels uit de nieuwe woningwet was de invoering van de woningmarktgebieden. Een ingrijpende regel waardoor Portaal alleen nog nieuwbouw zou mogen plegen in haar kernregio, Utrecht. De wet botst op dit punt met ons streven naar lokale verankering en staat haaks op de betrokkenheid die wij voelen bij al onze gemeenten. Gelukkig hebben wij hier de komende jaren ontheffing voor gekregen, mede dankzij de inzet van onze belanghebbenden.

Lokale verankering is een belangrijk onderdeel van onze aanpak. Wij geloven, als grote woningcorporatie, dat inzet dicht bij onze huurders en nauw contact met onze lokale belanghebbenden zorgt voor een betere woonsituatie en leefklimaat. Onze inzet in de wijken, buurten en straten heeft zijn vruchten afgeworpen. De blijvende inzet van onze mensen in de wijk (wijkbeheerders) wordt zeer gewaardeerd, zo blijkt ook uit het visitatierapport.

Zichtbaarheid

Nadat de organisatie weer op koers was hebben we meer ingezet op zichtbaarheid. Dit was een belangrijk aandachtspunt uit de vorige visitatie. Uit de huidige visitatie blijkt dat onze stakeholders van mening zijn dat het bestuur daadwerkelijk meer zichtbaar was dan in de voorgaande periode.

Aanbevelingen visitatiecommissie

Ook al scoren we beter dan in de voorgaande periode; er blijft altijd ruimte voor verbeteringen. Hieronder gaan wij in op de verbeterpunten die uit de visitatie naar voren zijn gekomen. Op een aantal punten (denk bijvoorbeeld aan huurderstevredenheid via het programma Huurder Centraal) heeft Portaal al stappen gezet.

- Voor belanghebbenden is het niet duidelijk of VOC wel of niet onderdeel is van Portaal. Dat is wel het geval. Dit jaar zal VOC een transitie doormaken qua huisstijl en zich nadrukkelijk positioneren als onderdeel van Portaal.
- Voor de huurdervertegenwoordigingen is het niet altijd duidelijk wat hun invloed is op het beleid. Portaal gaat met de huurdervertegenwoordigingen in gesprek over het beter betrekken aan de voorkant van de invulling van beleid. Daarbij maken we heldere afspraken over de kaders en de mate van invloed van de verenigingen. De eindverantwoordelijkheid ligt bij het bestuur. Portaal zal duidelijk aangeven wat de overwegingen zijn om een advies wel of niet over te nemen. Daarnaast vinden huurdersvertegenwoordigingen het lastig om centraal (In Utrecht) te overleggen. In de toekomst zullen we meer lokaal overleggen om zo het aantal centrale vergaderingen te beperken.
- Ook voor overige belanghebbenden is het soms niet duidelijk wat de invloed van centraal beleid is op lokale afspraken. Het komt over alsof centraal bepaalde juridische aspecten teveel de overhand hebben in huurcontracten. Portaal onderzoekt of het bieden van lokaal maatwerk hiervoor een oplossing is.
- Het proces rondom reparatieverzoeken en klachtenafhandeling moet verbeteren, zo blijkt uit de visitatie. Het onvoldoende managen van de verwachtingen is daarbij een pijnpunt. Portaal is al met deze aandachtspunten aan de slag. Vanuit het programma Huurder Centraal zijn verschillende acties opgezet om de tevredenheid van huurders te verhogen.

Tenslotte

We constateren als bestuur dat onze inspanningen om onze prestaties te verbeteren succes hebben gehad. We hebben deze resultaten alleen kunnen bereiken dankzij de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers. We zijn trots op hen en op de resultaten die we samen met hen hebben bereikt!

Namens bestuur en Raad van Commissarissen,

Dirk Jan van der Zeep
Voorzitter Raad van Bestuur

Johan Remkes
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Portaal

Naam	Functie
Dirk Jan van der Zeep	Voorzitter Raad van Bestuur
Sander Heinsman	Lid Raad van Bestuur
Marlies Krol	Directeur VGP
Frits Cambier van Nooten	Directeur VOC
Reijder Jan Spits	Manager Volkshuisvesting regio Utrecht
Peter Meeuwis	Assetmanager regio Utrecht
Ben Schouten	Adviseur Volkshuisvesting regio Utrecht
Dorine Lommen	Manager Volkshuisvesting regio Utrecht
Bart van der Laag	Assetmanager regio Eemland
Martine Verheijen	Assetmanager regio Arnhem/Nijmegen
Jolanda Donderwinkel	Manager Volkshuisvesting regio Arnhem/Nijmegen
Jet Bicker Caarten	Manager Volkshuisvesting regio Leiden
Chris van Harten	Assetmanager regio Leiden

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Arnhem	
De heer Mosterd	Beleidsmedewerker gemeente Arnhem
De heer van Putten	Beleidsmedewerker gemeente Arnhem
Mevrouw Meertens	Het Huurdershuis
De heer van Empel	HOP Arnhem
De heer Angenent	Vivare
De heer van den Berg	RIBW
Mevrouw Vriezen	Leger des Heils
Mevrouw Geurts	Siza
De heer Angenent	Vivare
Eemland	
De heer Tigelaar	Wethouder gemeente Amersfoort
De heer van der Tol	Beleidsmedewerker gemeente Amersfoort
Mevrouw Kundic	Wethouder gemeente Soest
Mevrouw Bos	Beleidsmedewerker gemeente Soest
Mevrouw Zwaan	HBV Hestia
De heer van den Ochtend	HBV Hestia
De heer de Bruin	HBV VOS
Mevrouw Vis	HBV VOS
De heer Koolstra	Alliantie
Mevrouw Govers	Omnia
Mevrouw de Haan	Kwintes
Mevrouw de Jong	Humanitas
Leiden	
Mevrouw van Leeuwen	Beleidsmedewerker gemeente Leiden
Mevrouw Sahin	Wethouder gemeente Oegstgeest
De heer Jongeling	Beleidsmedewerker gemeente Oegstgeest
Mevrouw van Schooten	HBV Leiden
Mevrouw van den Berg	De Sleutels
Mevrouw Koenis	Binnenvest
Nijmegen	
Mevrouw Tiemens	Wethouder gemeente Nijmegen
De heer Böhm	Beleidsmedewerker gemeente Nijmegen
De heer Holleman	HBV De Klink
De heer Westerbeek	HBV De Klink
De heer Leushuis	Talis
Mevrouw van Kerkoerle	Wijkmanagement gemeente Nijmegen
Mevrouw Ariaans	Regieteam gemeente Nijmegen
De heer Caminada	RIBW
De heer Rijs	RIBW
De heer Savy	Wijkfabriek Wolfskuil
Utrecht	
De heer Diepenveen	Wethouder gemeente Utrecht
De heer Meijer	Beleidsmedewerker gemeente Utrecht
De heer Adriani	Wethouder gemeente Nieuwegein
De heer Versluijs	Beleidsmedewerker gemeente Nieuwegein
Mevrouw Spil	Wethouder gemeente Bunnik
Mevrouw Boor	Beleidsmedewerker gemeente Bunnik

Mevrouw van Dort	Wethouder gemeente Stichtse Vecht
De heer Steutel	Beleidsmedewerker gemeente Stichtse Vecht
De heer van Aubel	Huurdersraad
De heer van den Boogaard	Huurdersraad
Mevrouw Eleveld	Bo-ex
De heer van Dam	De Tussenvoorziening
De heer Berndsen	Lister
Mevrouw den Hartog Spruijt	Lister

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Portaal die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode september tot en met februari in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Utrecht, 1 september 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Portaal

Visitatieperiode september tot en met februari

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Maarten Nieland



Naam en handtekening:

Robert Kievit



Naam en handtekening:

Robert Kievit



Naam en handtekening:

Abco van Langevelde



Naam en handtekening:

Rixt Bos



Plaats:

Utrecht

Datum:

1 september 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland



Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant

Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017 Principal Consultant Locatieontwikkeling Ecorys, voorzitter en projectleider
visitaties woningcorporaties
2012 – 2016 Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties
2011 - 2011 Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011 Principal Manager PwC

Profielchets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Secretaris

Robert Kievit



Naam, titel:

R.H.A Kievit (Robert), Ir./MSc

Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2011 - 2013	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 - 2011	Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft
1998 - 2004	Vwo, Walburg College Zwijndrecht

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Location Development, Ecorys
2014 - 2015	Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014	Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielschets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

Commissielid Bart Witmond

Naam, titel, voorletters:

Witmond, Drs. B.J.

Geboorteplaats en –datum:

Amsterdam, 17 april 1964

Huidige functie:

Partner Ecorys



Onderwijs:

1983 – 1988	Universiteit van Amsterdam, doctoraal Politicologie met bijvak economie
1982 – 1983	Conservatorium Arnhem, voorbereidend jaar jazzopleiding drums

Loopbaan:

Sinds 2002	Verschillende posities bij Ecorys (senior consultant, partner en manager)
2001 – 2002	Coördinator aardgasbatenfonds (ICES) ministerie Verkeer en Waterstaat
2000 – 2001	Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1999 – 2000	Projectleider milieubeleid (chemische) industrie ministerie VROM
1999 – 2000	Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1989 – 1999	(Senior) beleidsmedewerker ministerie van Economische Zaken
1988 – 1989	Centrum voor Milieukunde, Universiteit van Leiden: onderzoeker

Profielschets:

Bart is een politicoloog met een economische inslag en gespecialiseerd in vraagstukken waar publieke en private partijen samenwerken. Als beleidsmaker bij drie ministeries werkte hij vanuit het publieke belang samen met marktpartijen. Als partner bij Ecorys houdt hij zich vooral bezig op het veld van integrale gebiedsontwikkeling. Zo heeft hij een governance-model en een financieringsarrangement (IenM, Flevoland, Almere) voor de gebiedsontwikkeling van Almere ontwikkeld. Hij heeft voor diverse projectontwikkelaars en corporaties gewerkt aan projecten op het vlak van natuurontwikkeling in combinatie met woningbouw. Bart heeft voor een divers palet van woningcorporaties visitaties uitgevoerd en kent de belangen van de gemeenten op het vlak van woningbouw goed vanuit diverse onderzoeken voor de ministeries van BZK en IenM. Hij heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en heeft voor de gemeenteraden een publicatie gemaakt: de Handreiking grondbeleid voor raadsleden (VNG-publicatie). Hij werkt op het lokale schaalniveau in projecten voor diverse rekenkamers van gemeenten voor evaluatie van woningbouw, vitale wijken en grondbeleid (Eindhoven, Haarlemmermeer en Winsum) en als projectleider van diverse maatschappelijke visitaties van corporaties. De kernvaardigheden van Bart zijn gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen, kennis van gebiedsontwikkeling en een vlotte pen om complexe materie begrijpelijk te formuleren.

Commissielid

Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.



Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielchets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Van Langevelde, MSc, J.

Geboorteplaats en –datum:

Vlissingen, 29 maart 1991



Huidige functie:

Consultant Ecorys

Onderwijs:

2016-2017	MSc Economische geografie, Universiteit Utrecht
2015 - 2016	Pre-master Sociale Geografie, Universiteit Utrecht
2010 - 2015	BSc Ruimtelijke Ordening en Planologie, Hogeschool Rotterdam

Loopbaan:

Sinds 2017 Consultant

Profielschets:

Abco van Langevelde is als consultant werkzaam in de sector Regions & Cities. Zijn studieachtergrond, Ruimtelijke Ordening en Planologie (Hogeschool Rotterdam) en later Economische Geografie (Universiteit Utrecht), laat zijn interesse in ruimtelijke en maatschappelijke vraagstukken duidelijk zien. In de praktijk is Abco actief met ruimtelijke onderzoeken en (regionaal) economische vraagstukken. Deze projecten variëren van vastgoed gerelateerde studies, zoals woningmarktonderzoeken, bedrijventerreinstrategieën en onderzoeken naar kantorenlocaties, tot evaluaties van overheidsbeleid. Daarmee is Abco actief met maatschappelijke vraagstukken in de volle breedte. Door de diversiteit van zijn studieachtergrond en werkzaamheden is Abco in staat om als onderzoek en adviseur een bijdrage te leveren aan verschillende typen projecten, waaronder maatschappelijke visitaties voor woningcorporaties. Abco is maatschappelijk betrokken, nauwkeuring en analytisch sterk. Samen met zijn objectieve, maar kritische blik levert hij als visitorator een sterke bijdrage aan de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Portaal Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Prestatieafspraken gemeenten 2014 t/m 2017 Woonvisies gemeenten 2014 t/m 2017 Management contracten regio's 2014 t/m 2017 Portefeuille strategie 2015-2024 Ondernemingsplan 2012-2020 Tussenevaluatie Ondernemingsplan 2013 Strategische agenda 2017-2020 Beleidsplannen en evaluaties: o.a. klantgericht renoveren, passen toewijzen, Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten Aedes Benchmark CiP
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden Onderzoeken naar klanttevredenheid
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Meerjarenbegroting 2016-2024, 2017-2026 Kwartaal en Tertiaal rapportages 2014 t/m 2017 Accountantsverslagen, brieven en jaarrekeningen 2014 t/m 2017 Managementcontracten 2014 t/m 2017 Jaarverslagen 2014 t/m 2017 Reglementen en statuten
Governance	Position Paper Portaal Governance raamwerk Notulen vergaderingen RvC 2014 t/m 2017 Zelfevaluatie RvC Reglementen en statuten Jaarverslagen 2014 t/m 2017

Bijlage 7: Prestatietabellen per regio en algemeen geldend

Algemeen geldende opgaven

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Europese regelgeving:</u> Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen. Afgesproken is dat corporaties in 2017 de toewijzingsruimte voor middeninkomens benutten (PA 2017, p.7).	Algemeen: Portaal heeft woningen conform regelgeving toegewezen: minstens 90% van de sociale huurwoningen zijn verhuurd aan huishoudens met een laag inkomen (Jaarverslagen). 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 98.3% 2017: 98,0%	7
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Algemeen: Portaal heeft voldaan aan de wet- en regelgeving met betrekking tot 'passend toewijzen'. 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 99.5% 2017: 99,5%	7
Algemeen: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie: 2014: 223 (JV 2014, p.16) 2015: 224 (JV 2015, p.10) 2016: 390 (JV 2016, p.16) 2017: 315 (JV 2017, p.13)	7
<i>Betaalbaarheid</i>		
Algemeen: Portaal verhuurt woningen aan huishoudens met een laaginkomen (< 36.165 euro). Daarnaast heeft Portaal	Algemeen: Portaal heeft huurders met een laag inkomen, een laag-middeninkomen en een midden-hoog inkomen gehuisvest:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
woningen voor huishoudens met een inkomens tussen 36.165 en 44.360 euro (prijspeil 2017), omdat het voor deze doelgroep lastig is om op de 'gewone' woningmarkt een woning te vinden. Portaal heeft daarbij de volgende doelstelling voor 2024 voor de verdeling van huurders in een zelfstandige woning: - Huurders met een laag inkomen: 82% - Huurders met een laag-middeninkomen: 10% - Huurders met een midden-hoog inkomen: 8%	Huurders met een laag inkomen: 2015: 69% 2016: 73% 2017: 75% Huurders met een laag-middeninkomen: 2015: 12% 2016: 11% 2017: 10% Huurders met een midden-hooginkomen: 2015: 19% 2016: 16% 2017: 15%	
	Algemeen: Portaal heeft de keuze gemaakt om de passenheidstoets uit te voeren via het tweehurenbeleid. Daarbij heeft Portaal de huurprijzen van woningen extra afgetopt. Portaal kent een gematigd huurbeleid. Bij woningtoewijzing bedraagt de nieuwe huur bij Portaal gemiddeld 80% van de huur die wettelijk gezien gevraagd mag worden. Het aandeel sociale verhuur in relatie tot het totale aantal verhuren wordt per woningmarktregio gemonitord.	8
	Algemeen: Portaal heeft een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, en alleen een inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. In de jaren daarvoor is er ook een inkomensafhankelijke component boven op de inflatie voor alle inkomensgroepen, waarbij de laagste inkomens het meest zijn ontzien. In 2014 volgt de huurverhoging van Portaal de inflatie van 2,5%. Daarbovenop is er een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast (JV 2014, p.17): - Inkomens tot €34.085: 1,5% - Inkomens €34.085-43.602: 2% - Inkomens boven de €43.602: 4% In 2015 was de huurverhoging bij Portaal inkomensafhankelijk, en lager dan de maximaal toegestane verhoging. De laagste inkomens zijn het meest ontzien (JV 2015): - Inkomen onder de €34.229, huur boven de €618: 1% - Inkomen onder de €34.229, huur onder de €618: 2% - Inkomen €34.229-€43.786: 2,5% - Inkomen boven de €43.786: 5%	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	In 2016 is er bij Portaal geen huurverhoging doorgevoerd, behalve voor de inkomens boven de €43.786. Deze groep kent een verhoging van 4,6% (JV 2016, p.17). In 2017 heeft Portaal voor de huurverhoging de inflatie aangehouden van 0,3%. Er is verder alleen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast op inkomens hoger dan €40.349. Bij een huur lager dan €635 gaat het om 4,3%, en bij huren daarboven om 2,3% huurverhoging (JV 2017, p.17).	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Geen algemeen geldende opgaven		
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Woningkwaliteit</i>		
Algemeen: Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt middels renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud).	Algemeen: Van de totale woningvoorraad van Portaal voldoet eind 2017 meer dan driekwart aan de standaardkwaliteit, overeenkomend met 38.594 woningen. Portaal heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van het woningbezit. Hieronder valt onder andere hang- en sluitwerk, dubbel glas, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. 2014: 9,4 mln. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: n.b.	7
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Algemeen: Portaal wil in de Aedes benchmark een A-label behalen. Eens in de twee jaar is er een grootschalig tevredenheidsonderzoek onder de huurders (in 2015 en 2017). In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid omtrent dienstverlening. Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Leiden is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): - Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% - Buurt: 70% - Laatste contact met Portaal: 75%	Algemeen: Portaal heeft deelgenomen aan de Aedes Benchmark: 2014: 7,3 2015: B 2016: A 2017: A Portaal heeft de eigen doelstellingen met betrekking tot de beoordeling van huurders over de dienstverlening niet behaald, de score valt rond de 10% lager uit dan de opgestelde ambitie. Beoordeling algemene tevredenheid (2015) /kwaliteit (2017) van de woning met een 7 of hoger (JV 2017, p.92): 2015: 74,1% 2017: 64,3% Beoordeling van de buurt met een 7 of hoger (JV 2017, p.92): 2015: 67,6%	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	2017: 64,9% Beoordeling van het laatste contact met Portaal (JV 2017, p.92): 2015: 68,7% 2017: 62,4%	
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Algemeen: De woningvoorraad van Portaal in Arnhem heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2020 (Convenant Energiebesparing Huursector).	Algemeen: Het woningbezit van Portaal had aan het einde van 2017 een energie-index van 1,57. Portaal concludeert daarmee op koers te liggen voor de doelstelling van een energie-index van 1,36 in 2020. 2014: 1,75 2015: 1,68 (JV 2017, p. 23) 2016: 1,65 (JV 2017, p. 23) 2017: 1,57 (JV 2017, p. 23)	7
(Des)investeren in vastgoed		
Geen algemeen geldende opgaven		
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		
Algemeen: Portaal ondersteunt bewoners op verschillende wijzen om de leefbaarheid in de wijken en buurten op peil te houden of te verbeteren. De buurtbeheerders van Portaal signaleren overlast of sociale problemen, helpen problemen in woningcomplexen op te lossen en faciliteren bewoners die initiatief nemen om de woonomgeving te verbeteren. Daarnaast heeft Portaal een budget om leefbaarheid te bevorderen. Op basis van het Leefbaarheidsselectiemodel (LSM) bepaalt Portaal iedere twee jaar welke investering waar nodig is. Aan de hand van het klanttevredenheidsonderzoek en de Leefbaarometer van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wordt een verdeling naar drie typen wijken: de thuiswijken (jaarlijks 25 euro per woning), de kanswijken (jaarlijks 60 euro per woning) en de bouwijken (jaarlijks 90 euro per woningen). 2014: € n.b. 2015: € n.b. 2016: € n.b. 2017: € 2.122.000 (JV 2017, p. 28)	Algemeen: Portaal heeft geïnvesteerd in de leefbaarheid in de verschillende typen wijken. 2014: € 2015: € 2016: € 2017: € 2.432.000 (JV 2016, p. 28)	7
<i>Wijk- en buurtbeheer</i>		

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Algemeen: Portaal werkt volgens een convenant dat erop gericht is huisuitzetting te voorkomen. In die gevallen voeren we samen met de GGD de regie over de schuldhulpverlening.	Algemeen: Portaal heeft woningontruiming uitgevoerd: 2014: 139 (JV 2014, p.16). 2015: 98 (JV 2015, p.25). 2016: 70 (JV 2016, p.29) 2017: 50 (JV 2017, p.29) De meeste ontruiming vinden plaats op basis van huurachterstand. Ontruiming volgt echter ook als er sprake is van hennepcultuur, illegale bewoning of grote overlast. Het ontruimen van een woning wegens huurschuld is het laatste wat Portaal wil, en gebeurt alleen als de andere maatregelen niet gewerkt hebben. Zo is er in vroeg stadium contact met de huurder met een huurachterstand, om tot een betalingsregeling te komen. Voordat de deurwaarder in beeld komt is er ook contact met de huurder, en wordt indien nodig doorverwezen naar zorg- en welzijnsinstellingen. Bij gezinnen met kinderen vindt altijd een aanmelding plaats bij het regieteam: een overlegorgaan van gemeente, politie, bureau Jeugdzorg, hulpverlenende instanties en de betrokken corporatie. Het regieteam onderneemt acties om ontruiming alsnog te voorkomen. Belangrijk is hierbij de rol van onze sociaal beheerders. Zij zijn onze ogen en oren in de wijk en in staat om, vroegtijdig, problemen te signaleren en de huurder te helpen met het vinden van de juiste hulp (JV 2014, p.16; JV 2015, p.25; JV 2016, p.29; JV 2017, p.29).	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Europese regelgeving:</u> Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen. Afgesproken is dat corporaties in 2017 de toewijzingsruimte voor middeninkomens benutten (PA 2017, p.7).	Regio Arnhem Portaal heeft in de regio Arnhem woningen conform regelgeving toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 98,9% 2017: 97,7%	7
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Regio Arnhem Portaal heeft in de regio Arnhem woningen passend toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: Arnhem: 100% 2017: Arnhem: 100%	7
Gemeente Arnhem: Portaal dient 4.166 woningen in de kernvoorraad te bezitten (voorraad tot en met de tweede aftoppingsgrens) in 2017 (PA 2017 Arnhem, p.8).	Gemeente Arnhem: Portaal (gemeente Arnhem) heeft net niet voldaan aan de inschatting opgenomen in de afspraak om in 2017 minimaal 4.166 woningen in de kernvoorraad (voorraad tot en met de tweede aftoppingsgrens) te hebben. Portaal had aan het einde van 2017 4.123 woningen in de kernvoorraad. Ook neemt de totale voorraad sociale huurwoningen in bezit van Portaal in de periode 2014-2017 af, in tegenstelling tot de opgave die gericht is op uitbreiding.	7
Gemeente Arnhem: In het kader van doorstroming is Portaal bezig met de voorbereiding van een pakket aan doorstromingsmaatregelen. In 2017 worden deze	In het kader van doorstroming is Portaal bezig met de voorbereiding van een pakket aan doorstromingsmaatregelen. In de prestatieafspraken is opgenomen dat deze maatregelen in 2017 worden besproken met de HBV en de gemeente Arnhem.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
besproken met de HBV en de gemeente (PA 2017 Arnhem, p.7). Gemeente Arnhem: De corporaties leveren een bijdrage aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders van de gemeente Arnhem. Voor Portaal komt dit neer op 20% van de totale taakstelling (PA 2017, Arnhem, p.13). Gemeente Arnhem: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 95 statushouders (JV 2016, p.15) 2017: 42 statushouders (JV 2017, p.14)" Gemeente Rozendaal 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: n.b. Gemeente Rheden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: n.b. Er wordt gestreefd naar een gespreide huisvesting over de stad (PA 2017 Arnhem, p.13). Daarnaast is afgesproken dat bij krapte/druk op het reguliere aanbod extra huisvesting voor statushouders te realiseren in de vorm van aankomen, transformatie of tijdelijke huisvesting (PA 2017 Arnhem, p.13).	Regio Arnhem: Portaal heeft voldaan aan de taakstelling voor het huisvesten van statushouders in 2015, 2016 en 2017 in de gemeente Arnhem. In 2016 zijn zelfs ruim 50 statushouders meer gehuisvest dan opgenomen in de taakstelling. De taakstelling voor regio Arnhem is ook in 2015, 2016 en 2017 behaald. Portaal streeft naar spreiding in de huisvesting, hier wordt echter niet op gemonitord. Portaal heeft statushouders gehuisvest in de gemeenten in de regio Arnhem: Gemeente Arnhem: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 149 statushouders (JV 2016, p.15) 2017: 43 statushouders (JV 2017, p.14) Gemeente Rozendaal: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: n.b. Gemeente Rheden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: n.b.	8
Gemeente Arnhem: De corporaties en de gemeente Arnhem hebben afgesproken dat corporaties gezamenlijk minimaal 1.055 woningen voor studenten aanbieden (PA 2011-2015 Arnhem, p.9). Voor Portaal komt dit neer op: 99 (on)zelfstandige wooneenheden voor studenten in 2017 (PA 2017 Arnhem, p.20).	Portaal bezit 102 studentenwoningen in Arnhem in 2017.	
Gemeente Arnhem: Portaal bezit ten minste 13 standplaatsen voor woonwagenbewoning in de gemeente Arnhem in 2017 (PA 2017 Arnhem, p.20).	Portaal bezit 13 standplaatsen in Arnhem in 2017.	
Regio Arnhem: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring.	Regio Arnhem: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 18 personen SM & 0 personen MZ (JV 2017, p. 13)	
Betaalbaarheid		

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Portaal heeft daarbij de volgende doelstelling voor 2024 voor de verdeling van huurders in een zelfstandige woning: - Huurders met een laag inkomen: 82% - Huurders met een laag-middeninkomen: 10% - Huurders met een midden-hoog inkomen: 8%	Regio Arnhem Het aandeel sociale verhuur in relatie tot het totale aantal verhuren: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 89,1% (JV 2017, p. 16) 2017: 86,2% (JV 2017, p. 16)	8
Gemeente Arnhem: In de prestatieafspraken 2017 is afgesproken dat corporaties voor 2017 een inflatievolgend huurbeleid volgen (PA 2017 Arnhem, p.10). Portaal wil de huren laten aansluiten bij het inkomen van de huurder. Bij toewijzing behouden huishoudens met recht op huurtoeslag keuze uit het totale sociale woningaanbod van Portaal, waarbij zo nodig de huur wordt verlaagd tot de voor hen geldende aftoppingsgrens. Scheef huren wil Portaal tegengaan door voor de hoge inkomens de toegestane maximale wettelijke huurverhoging ook door te voeren in 2017. De inkomsten uit de inkomensafhankelijke huurverhoging bij hoge inkomens zet Portaal volledig in ten dienst van het realiseren van haar volkshuisvestelijke doelstellingen in Arnhem (PA 2017 Arnhem, p.10). In specifieke situaties voor doelgroepen die urgent in de knel komen, met aandacht voor inkomensterugval van bewoners, zetten corporaties de mogelijkheid in van huurverlaging (PA 2017 Arnhem, p.10).	Gemeente Arnhem Portaal heeft een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, en alleen een inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. In de jaren daarvoor is er ook een inkomensafhankelijke component boven op de inflatie voor alle inkomensgroepen, waarbij de laagste inkomens het meest zijn ontzien. In 2014 volgt de huurverhoging van Portaal de inflatie van 2,5%. Daarbovenop is er een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast (JV 2014, p.17): - Inkomens tot €34.085: 1,5% - Inkomens €34.085-43.602: 2% - Inkomens boven de €43.602: 4% In 2015 was de huurverhoging bij Portaal inkomensafhankelijk, en lager dan de maximaal toegestane verhoging. De laagste inkomens zijn het meest ontzien (JV 2015): - Inkomen onder de €34.229, huur boven de €618: 1% - Inkomen onder de €34.229, huur onder de €618: 2% - Inkomen €34.229-€43.786: 2,5% - Inkomen boven de €43.786: 5% In 2016 is er bij Portaal geen huurverhoging doorgevoerd, behalve voor de inkomens boven de €43.786. Deze groep kent een verhoging van 4,6% (JV 2016, p.17). In 2017 heeft Portaal voor de huurverhoging de inflatie aangehouden van 0,3%. Er is verder alleen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast op inkomens hoger dan €40.349. Bij een huur lager dan €635 gaat het om 4,3%, en bij huren daarboven om 2,3% huurverhoging (JV 2017, p.17).	7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Regio Arnhem: Portaal dient zich in te zetten voor de huisvesting van mensen met een bijzondere woonvraag. Gemeente Arnhem:	Regio Arnhem: Als het gaat om huisvesting van personen met een bijzondere vraag in de brede zin, heeft Portaal in de gemeente Arnhem in 2015 de doelstelling behaald (JV 2015, p.62).	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Crisisopvangplekken zijn plekken waar mensen tijdelijk wonen en verblijven om hun leven weer op de rit te krijgen. De doorstroming vanuit deze crisisopvangplekken naar een volgende vorm van begeleid of zelfstandig wonen is soms onvoldoende.	Als het gaat om huisvesting van personen met een bijzondere vraag in de brede zin, heeft Portaal in de gemeente Arnhem de afgelopen jaren de doelstellingen behaald zoals weergegeven in het jaarverslag van de corporatie. In Arnhem is door gemeente, corporaties en zorginstellingen de opgave voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen gezamenlijk vastgesteld. Via het zogenaamde Stedelijk Overleg worden de voordrachten voor huisvesting kwetsbare doelgroepen afgehandeld en verdeeld over de corporaties. Sinds 2017 is er de stedelijke afspraak dat de corporaties maximaal 120 woningen bij voorrang voor de maatschappelijk uitstroom ter beschikking stellen. Portaal neemt hiervan maximaal 20% voor haar rekening, naar rato van het marktaandeel. 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 1 persoon uit MO & 10 personen uit GGZ (JV 2016, p.74) 2017: 16 personen uit MO & 4 personen uit GGZ (JV 2017, p. 12).	
Gemeente Arnhem: Gemeenten en corporaties in Arnhem vinden het belangrijk dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen als zij dat wensen. Ook als dat een aanpassing in de woning vraagt. Het aanbod van aangepaste woningen is beperkt. Bovendien is een efficiënte inzet van middelen belangrijk. Daarom is het belangrijk bestaande aangepaste woningen opnieuw aan te bieden aan de mensen die in aanmerking komen (PA 2011-2015 Arnhem, p.9; PA 2017 Arnhem, p.12).	Gemeente Arnhem: De toewijzing van aangepaste woningen aan mensen die hiervoor in aanmerking komen gebeurt, door de woning met het label 'aangepaste woning' aan te bieden via Entree. Vanuit de gemeente wijst de afdeling Wmo hun klanten actief op deze woningen om te voorkomen dat bij gebrek aan interesse uit de doelgroep de woning weer als reguliere woning verhuurd wordt en de aanpassingen uit de woning verwijderd worden (PA 2011-2015 Arnhem, p.9). Daarnaast heeft Portaal woningen aangepast, zoals bijvoorbeeld in Presikhaaf. In Presikhaaf zijn twee appartementencomplexen aangepakt samen met de bewoners en Stichting Welzijn Ouderen Arnhem. Er is een video installatie gekomen en er is een nieuwe scootmobiel ruimte (JV 2014, p.65).	7
Gemeente Arnhem: Afgesproken is dat de corporaties in Arnhem tussen 2011-2015 gezamenlijk minimaal 110 extra zorgwoningen voor ouderen in verpleging- en verzorgingshuizen binnen de bestaande voorraad en in nieuwbouw realiseren, en 140 extra woningen voor verstandelijk en/of lichamelijk gehandicapten, mensen uit de psychiatrie en maatschappelijke aandacht groepen die ondersteund worden door een (zorg)instantie realiseren (PA 2011-	Gemeente Arnhem: Portaal heeft minder zorgwoningen gerealiseerd dan afgesproken. Dit komt door de veranderende wetgeving en kijk op zorgwoningen (toelichting Portaal).	6

Opgaven	Prestaties	Oordeel
2015, p.8). De plusambitie is respectievelijk nog 55 extra zorgwoningen, 245 extra woningen voor ouderen (nultreden of geschikt voor ouderen), en 70 extra woningen voor de andere bijzondere doelgroepen (PA 2011-2015 Arnhem, p.9).		
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Regio Arnhem Portaal wil in de Aedes benchmark een A-label behalen. Eens in de twee jaar is er een grootschalig tevredenheidsonderzoek onder de huurders (in 2015 en 2017). In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid omtrent dienstverlening. Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Leiden is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): • Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% • Buurt: 70% • Laatste contact met Portaal: 75%	Regio Arnhem De volgende percentages huurders in de regio Nijmegen hebben de dienstverlening van Portaal beoordeeld met een 7 of hoger: (* tevredenheid laatste contact) Gemeente Arnhem: 2015: 68,7% 2017: 69,9% Gemeente Rozendaal: 2015: n.v.t. 2017: n.v.t. Gemeente Rheden: 2015: n.v.t. 2017: n.v.t.	5
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Regio Arnhem De woningvoorraad van Portaal in Arnhem heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2020 (Convenant Energiebesparing Huursector). Gemeente Arnhem: Corporaties in Arnhem zetten in op 20 tot 25% reductie CO₂ in de periode 2008-2018. Bij voorkeur hebben de woningen met de slechtste labels prioriteit (PA 2011-2015 Arnhem, p.13). In 2017 is afgesproken dat Portaal bij 600 woningen tot en met 2021 diverse duurzaamheidsprojecten verricht, waaronder toepassing nul-op-de-meterbenadering. De corporaties blijven experimenteren of extra inzetten op duurzame projecten die verder gaan dan label B (PA 2017 Arnhem, p.17). Daarnaast wordt nieuwbouw zo veel mogelijk energieneutraal of nul-op-de-meter gerealiseerd (PA 2017 Arnhem, p.19).	Regio Arnhem In de regio Arnhem is Portaal met een gemiddelde energie-index van 1,48 om 2017 goed op weg om gemiddeld label B te behalen in 2021. In de gemeente Arnhem is de energie-index in de periode 2014-2017 dan ook flink afgenomen. Het bezit van Portaal in de gemeente Rheden voldoet zelfs reeds al aan label A. Binnen de regio Arnhem heeft Portaal dan nog de grootste slagen te maken in de gemeente Rozendaal, daar is de energie-index nog relatief hoog. 2014: 1,68 2015: 1,64 (JV 2015, p.20) 2016: 1,61 (JV 2016, p.23) 2017: 1,48 (JV 2017, p.23) Gemeente Arnhem 2014: n.b. 2015: 1,64 (JV 2015, p.62) 2016: 1,61 (JV 2016, p.74) 2017: 1,48 (JV 2017, p.87) Gemeente Rozendaal 2014: n.b. 2015: 2,2 (JV 2015, p.84)	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	2016: 2,26 (JV 2016, p.91) 2017: 1,98 (JV 2017, p.105) Gemeente Rheden 2014: n.b. 2015: 1,08 (JV 2016, p.90) 2016: 0,95 (JV 2016, p.90) 2017: 0,98 (JV 2017, p.103) Toelichting: In 2016 is het voorschrift voor de meting van het energie-index veranderd, wat invloed heeft gehad op de beoordeling van het bezit. Hierdoor is de prestatie maar licht toegenomen ten opzichte van 2015 (JV 2016, p.23). Bij de renovatie van vier flats in Perikshaaf kon in 2014, door middel van een subsidie van de provincie, extra label stap worden gezet naar label A. In 2015 is de laatste flat in het project opgeleverd (JV 2014, p.65; JV 2015, p.62). In 2015 is onder andere in project Beukenlaan de schil van de flat volledig geïsoleerd en zijn er zonnepanelen aangebracht, nadat 115 van de 222 huishoudens interesse had getoond om de woningen energiezuiniger te maken (JV 2015, p.62). In 2017 zijn verschillende woongebouwen voorzien van zonnepanelen. Ook is de renovatie besproken in de buurt Het Duifje naar energiezuiniger woningen. De bewoners waren positief over de uitstraling van de woningen (JV 2017, p.88).	
(Des)investeren in vastgoed		
<i>Nieuwbouw</i>		
Gemeente Arnhem: De gemeenten en corporaties hebben afgesproken dat de corporaties gezamenlijk tot en met 2015 minimaal 2.000 woningen bouwen (PA 2011-2015 Arnhem, p.4). In het kader van het uitbreiden van de kernvoorraad is Portaal in 2017 voornemens om 22 woningen toe te voegen (PA 2017 Arnhem, p.8). Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat daarbij past een ingezet op uitbreiding van de woningvoorraad (eigen doelstelling/begroting): 2014: 0 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 18 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.19)	Regio Arnhem: 2014: 0 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 18 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.73) 2017: 22 woningen (JV 2017, p.19) Uiteindelijk heeft Portaal in de regio Arnhem ook 40 nieuwbouw sociale huurwoningen opgeleverd, waarvan 22 woningen in 2017, conform afspraak. Portaal heeft met deze aantallen nieuwbouw echter een beperkte bijdrage geleverd aan de opgave in Arnhem tot 2015. In 2014 heeft Portaal afspraken gemaakt met de gemeente Arnhem over de bijdrage van Portaal aan de ontwikkeling van het winkelcentrum Schuytgraaf. Portaal neemt 22 appartementen af (turn-key). De voorwaarde is dat er een belegger voor de winkels wordt gevonden (JV	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
2017: 22 woningen (JV 2017, p.19) Gemeente Arnhem: De corporaties optimaliseren hun nieuwbouw- en renovatieplannen niet alleen op het thema energie, maar nemen ook de thema's milieu, gezondheid, gebruikskwaliteit en toekomstwaarde mee in hun afwegingen (PA 2011-2015 Arnhem, p.13).	2014, p.65). In 2017 zijn uiteindelijk 20 appartementen afgenomen (JV 2017, p.87). Tegenover het winkelcentrum is Portaal begonnen met het ontwerp van een appartementencomplex (JV 2017, p.87). In 2014 is Portaal in de wijk Perikshaaf verder gegaan met de voorbereidingen en de verkoop van het nieuwbouwproject Deltakwartier (JV 2014, p.65). In 2015 is fase 3 van dit project opgeleverd (JV 2015, p.62). In 2017 is Portaal begonnen met de bouw van 40 sociale huurwoningen en 39 koopwoningen (JV 2017, p.87). In 2016 heeft Portaal geen woningen toegevoegd, maar is wel begonnen met de planvorming voor de transformatie van het voormalige schoolgebouw aan de Witsenstraat, waarin 20 sociale huurwoningen komen, waarvan 7 voor statushouders en 8 voor ouderen (JV 2016). In 2017 is het pand van de gemeente gekocht, en is de planvorming voortgezet. Het project draagt bij aan het aanbod kleine en betaalbare huurwoningen, en diversificatie van de wijk (JV 2017, p.87). Toelichting: Portaal is een belangrijke huisvester in Arnhem. Als gevolg van de nieuwe Woningwet moest Portaal een pas op de plaats maken, omdat Arnhem niet in haar kerngebied licht. Omdat Portaal toch een belangrijke rol heeft in de sociale huisvesting in Arnhem, heeft Portaal in samenwerking met de gemeente en collega corporaties ontheffing aangevraagd in 2016, die in 2017 door het ministerie is toegewezen (JV 2016, p.71). In Rozendaal bezit Portaal 46 woningen. Er zijn geen plannen voor nieuwbouw of aankoop. Aangezien Portaal zijn bezit wil consolideren is geen ontheffing aangevraagd voor de gemeente Rozendaal (JV 2016, p.90). In Rheden bezit Portaal slechts ongeveer 20 woningen. Op termijn wil Portaal zich terugtrekken uit Rheden, om deze reden is geen ontheffing voor deze gemeente aangevraagd (JV 2016, p.89).	
Regio Arnhem: Portaal heeft in de eigen begroting ook de realisatie van nieuwbouw koopwoningen opgenomen: 2014: 16 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 31 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 22 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 0 woningen (JV 2017, p.19)	Regio Arnhem: Portaal heeft in de regio Arnhem nieuwbouw koopwoningen gerealiseerd, conform opgenomen in de begroting: 2014: 16 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 31 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 3 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 19 woningen (JV 2017, p.19)	

Opgaven	Prestaties	Oordeel
<i>Sloop, samenvoeging</i>		
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Regio Arnhem: Portaal renoveert woningen in de periode 2014-2017. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van de volgende aantallen gerenoveerde woningen in de regio Arnhem (excl. Stroomversnelling project): 2014: 192 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 36 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 32 woningen (JV 2017, p.26)	Regio Arnhem: Uiteindelijk heeft Portaal in de regio Arnhem in bovenstaande periode in totaal 136 woningen gerenoveerd. Dit is aanzienlijk minder dan opgenomen in de begroting. 2014: 72 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 36 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 28 woningen (JV 2017, p.26)	5
Regio Arnhem: Portaal doet mee aan het Stroomversnelling traject. Hierbij moeten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft de volgende aantallen renovaties begroot binnen het Stroomversnelling traject in regio Arnhem: 2015: 204 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 109 woningen (JV 2016, p.24)	Regio Arnhem: Portaal heeft een proefwoning gerealiseerd in het kader van de Stroomversnelling in Arnhem, uiteindelijk moeten er 96 woningen energiezuinig worden met dit project. Het stroomversnelling project krijgt veel aandacht, de koning kwam de proefwoning zelfs bezoeken in 2014 (JV 2014, p.66). Portaal heeft woningen gerenoveerd als onderdeel van de stroomversnelling. 2015: 0 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 62 woningen (JV 2016, p.24) Toelichting: De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren hoog. De werkelijkheid bleek weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder bewoners. Alleen in Arnhem is het gelukt om een groot deel van de geplande woningen nul-op-de-meter te renoveren. Een deel van de woningen wordt in 2016 alsnog op de reguliere manier gerenoveerd (JV 2015, p.22; JV 2016, p.24). In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd. Portaal gaat wel door met het realiseren van nul-op-de-meter. Uitdaging is vooral hoogbouw, waarvoor ze zijn aangesloten bij een nieuwe samenwerking de Brede Stroomversnelling (JV 2017, p.24).	5
<i>Maatschappelijke vastgoed</i>		
<i>Verkoop</i>		
Regio Arnhem: Portaal verkoopt woningen (eigen doelstelling/begroting): 2014: 48 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 46 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 44 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 16 woningen (JV 2017, p.20)	Regio Arnhem: 2014: 92 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 72 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 31 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 8 woningen (JV 2017, p.20)	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
In de prestatieafspraken 2017 is opgenomen dat Portaal de verkoop van woningen in 2017 heeft stilgelegd, met uitzondering van een enkele woning. Het toevoegen van woningen verloopt trager dan gedacht, waardoor de investeringsbehoefte lager is, en de noodzaak om te verkopen vervalt (PA 2017 Arnhem, p.8).	In 2014 is meer verkocht dan verwacht. Waarschijnlijk door rentedaling, aangekondigde beperking leenruimte en aflopen van de gunstige fiscale schenkingsregeling (JV 2014, p.30). Ook is in 2014 de verkoop van de woningen aan de IJssellaan (31 koopwoningen en 18 huurwoningen) in een volgende fase gekomen (JV 2014, p.65). Uiteindelijk heeft Portaal in de periode 2014-2017 in totaal 203 woningen verkocht in de regio Arnhem, wat circa 50 woningen meer is dan begroot. Met name in 2014 en 2015 lagen de verkopen fors hoger dan begroot, mede dankzij de verkoop van het bezit in Nijkerk. Conform de opgave zijn in 2017 veel minder woningen verkocht in het kader van beschikbaarheid.	
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		
Regio Arnhem: Gemeente en corporaties hebben afgesproken ook na het wegvallen van de Vogelaargelden zich te blijven inzetten om te komen tot vitale en toekomstbestendige wijken en leefbare buurten (PA 2011-2015 Arnhem, p.11). Het leefbaarheidsbudget voor de regio Arnhem bedraagt: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: €279.000 (JV 2016, p.28) 2017: €218.000 (JV 2017, p.28) Afgesproken in de prestatieafspraken is dat Portaal onder andere inzet op (PA 2017 Arnhem, p.15): • Ondersteuning activeringsproject met vereniging Polderdrift in Rijkerswoerd waarbij vormen van zelfbeheer tot de mogelijkheden behoort. • Ondersteuning activeringsproject met vereniging Centraal Wonen in Vredenburg. • Bijdrage aan buurtbemiddeling. • Ondersteuning initiatieven die bijdragen aan de integratie van statushouders.	Regio Arnhem: 2014: € 411.935 (JV 2014, p.21). 2015: €336.000 (JV 2015, p.24) 2016: €261.000 (JV 2016, p.28) 2017: €216.000 (JV 2017, p.28) Toelichting: Portaal heeft in Arnhem relatief veel bezit in buurten, wat betekent dat er veel moet gebeuren op het vlak van herstructurering en leefbaarheid (JV 2014, p.67).	7
<i>Wijk- en buurtbeheer</i>		
Gemeente Arnhem: De corporaties participeren in de wijkaanpak nieuwe stijl: van wijken weten, en in het maken van wijkvisies voor de wijken. Corporaties dragen inhoudelijk bij aan de uitwerking van de gemeentelijke wijkvisies (PA 2011-2015 Arnhem, p.11; PA 2017 Arnhem, p.14).	Gemeente Arnhem: De gemeente is gestart met het programma voor de wijkaanpak nieuwe stijl. Het initiatief voor leefbare wijken ligt bij de bewoners. Waar de organisatiekracht vanuit buurten onvoldoende ontwikkeld is, blijven de gemeente en corporaties, samen met de huurdersorganisaties het initiatief nemen om de leefbaarheid te verbeteren en om probleemcumulatie te voorkomen. Portaal neemt hieraan deel (JV 2016, p.74). Er is tot op heden nog niet gestart met de gezamenlijke wijkvisies in Arnhem. In de Prestatieafspraken van 2019 is	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	de afspraak wel opgenomen dat er in 2019 wordt gestart met het maken van 2 gezamenlijke wijkvisies (toelichting Portaal).	
Gemeente Arnhem: Kern van de inzet van de corporaties is de praktische fysieke aanwezigheid in de wijken, passend bij de problematiek die speelt in de wijk. Corporaties zetten zich in om probleemcumulaties te voorkomen. Hiertoe werken zij aan (PA 2017 Arnhem, p.15): • Spreiding van problematische huurders over de stad • Vergroten van differentiatie van de buurten • Samen met maatschappelijke partners inzetten op vroegsignalering van probleemsituaties.	Gemeente Arnhem: Portaal doet mee aan gemeentelijke initiatieven in het kader van leefbaarheid. Zo nemen ze deel aan de gemeentelijke pilot Arnhemse proeftuin Vroegsignalering, om vroegtijdig schuldenproblematieken te voorkomen (JV 2016, p.74). In 2017 is begonnen in een aantal wijken, eind 2017 wordt deze aanpak in de hele stad toegepast. De resultaten zijn positief, veel huishoudens hebben een helpende hand gekregen. De aanpak wordt geëvalueerd om te kijken hoe deze kan verbeteren (JV 2017, p.88).	7
Gemeente Arnhem: Gemeente en corporaties staan open voor burgerinitiatieven en maken deze mogelijk zoals wooncoöperaties en CPO. Portaal zet onder meer in op de projecten: Centraal Wonen in Vredenburg en Polderdrift in Rijkerswoerd (PA 2017 Arnhem, p.20).	Gemeente Arnhem: Gedurende de visitatieperiode heeft Portaal conform afspraak capaciteit en kennis ingezet op de woonverenigingen Centraal Wonen en Polderdrift (toelichting Portaal). In Polderdrift zijn de woningen van Portaal gehuurd door leden van de woonvereniging. De vereniging streeft na om ecologisch te leven op menselijke maat (toelichting website Polderdrift). Portaal ondersteund deze verenigingen.	7
<i>Aanpak overlast</i>		
Gemeente Arnhem: Corporaties willen met de gemeente tot goede afspraken komen over een zorgvangnet en de aanpak van overlastsituaties. Gemeente en corporaties willen rondom de sociale wijkteams deze samenwerking organiseren. Corporaties en huurdersorganisaties zijn bereid een bijdrage te leveren vanuit hun kennis en ervaring (PA 2017 Arnhem, p.11).	Gemeente Arnhem: De samenwerking vindt onder meer plaats in de zogeheten OZO (overlast-zorg-overleg) overleggen waarbij op wijkniveau met het wijkteam, politie, corporatie en andere partijen overlastsituaties worden besproken.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huysvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Regio Eemland: Portaal heeft in de regio Eemland woningen passend toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 100% 2017: 99,5-100%	7
Gemeente Amersfoort: De corporaties hebben in de eerste helft van 2014 hun doorstroomplan opgesteld en zijn begonnen met de implementatie. In het doorstroomplan wordt met name ingegaan op ontlabele van woningen en de wijze van ondersteuning van bewoners om de doorstroom te bevorderen. De effecten daarvan worden gemonitord (PA 2014-2015 Amersfoort, p.2). De corporaties richten zich met het doorstroomplan ook op de doelgroep senioren, om doorstroom te bevorderen en woningen beschikbaar te krijgen voor de groep niet-senioren (PA 2014-2015 Amersfoort, p.5). In 2017 evalueert Portaal samen met Hestia het effect van de wooncoach op de doorstroming. Daarnaast overwegen partijen inzet andere doorstromingsmaatregelen uit de Toolbox doorstroming van Portaal (PA 2017 Amersfoort, p.4).	Gemeente Amersfoort: Portaal is in 2015 samen met drie andere corporaties in Amersfoort begonnen met de Wooncoach, met als doel ouderen te begeleiden die wellicht willen verhuizen en het in kaart brengen van de belemmeringen die hierbij komen kijken. De wooncoach is ook in 2016 en 2017 ingezet (JV 2015, p.59; JV 2016 ; JV 2017, p.82).	7
Gemeente Amersfoort: Portaal zet in samenwerking met drie andere corporaties een wooncoach in om de doorstroming te bevorderen. De corporaties werken aan meer beschikbaar komend aanbod door aanpak Woonfraude. Het convenant	Gemeente Amersfoort: In het kader van het bevorderen van doorstroming is Portaal in 2015 samen met drie andere corporaties in Amersfoort begonnen met de wooncoach. De wooncoach heeft als doel ouderen te begeleiden die wellicht willen verhuizen. Daarnaast werken zij aan het in kaart brengen van de belemmeringen die hierbij komen kijken. De wooncoach is ook in 2016 en 2017 ingezet. In de prestatieafspraken van 2017 is ook opgenomen dat Portaal in 2017 samen met Hestia het effect van de wooncoach op de doorstroming evalueert. Naast de inzet op het bevorderen van doorstroming is in de prestatieafspraken 2014-2015 opgenomen dat corporaties werken aan meer beschikbaar komend	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
woonfraude zorgt ook voor een optimalere inzet van de woningvoorraad voor de doelgroep (PA 2014-2015 Amersfoort, p.3).	aanbod door het aanpakken van woonfraude. Conform afspraak werkt Portaal met woonfraude-specialisten die gericht in de gemeenten in samenwerking met de politie en gemeenten woonfraude en hennep opsporen en aanpakken.	
Gemeente Amersfoort: Portaal garandeert de beschikbaarheid van de sociale voorraad in 2017 van minimaal: 5.261 woningen (PA 2017 Amersfoort, p.2).	Regio Amersfoort: Portaal heeft in de periode 2014 tot en met 2017 de voorraad sociale huurwoningen in de regio Amersfoort niet kunnen laten toenemen. De voorraad neemt zelfs af met 110 woningen in deze periode. Het minimum van 5.261 sociale huurwoningen in Amersfoort in 2017 wordt niet behaald. Gemeente Amersfoort: 2014: 5.100 zelfstandige woningen, + 410 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.62) 2015: 5.035 zelfstandige woningen, + 406 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.58) 2016: 4.984 woningen (JV 2016, p.68) 2017: 4.990 woningen (JV 2017, p.83) Gemeente Soest: 2014: 3.645 zelfstandige woningen, + 2 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.82) 2015: 3.615 woningen (JV 2015, p.75) 2016: 3.584 woningen (JV 2016, p.92) 2017: 3.548 woningen (JV 2017, p.107) Gemeente Nijkerk: 2014: 26 woningen (JV 2014, p.89) 2015: bezit verkocht	6
Gemeente Amersfoort: Portaal streeft naar 2/3 deel van de voorraad sociale huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens (€628 in 2016) (PA 2017 Amersfoort, p.3).	Gemeente Amersfoort Portaal heeft in de periode 2014-2017 in de gemeente Amersfoort steeds tussen de 81% en 86% van de sociale huurvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens (goedkoop en betaalbaar) gehad. Hiermee komt de score ruim boven de norm van 2/3 deel onder deze grens, als opgenomen in de prestatieafspraken.	8
Regio Eemland: Portaal zal minimaal naar rato van haar bezit sociale huurwoningen in de voorraad in Amersfoort verantwoordelijkheid nemen voor het huisvesten van statushouders (PA 2017 Amersfoort, p.3). Gemeente Amersfoort: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 476 statushouders* (JV 2016, p.15) 2017: 202 statushouders* (JV 2017, p.14)	Regio Eemland: Portaal heeft statushouders gehuisvest in de gemeenten in de regio Eemland. Gemeente Amersfoort: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 74 (voldaan, gemeente flinke achterstand) (JV 2016, p. 16) 2017: 77 (voldaan) (JV 2017, p. 14)	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Indien dit een drukkend effect heeft op de beschikbaarheid van sociale huurwoningen worden maatregelen genomen om dit te voorkomen (PA 2017 Amersfoort, p.3). Partijen zien het belang van permanente oplossingen, aangezien de behoefte ook een permanent karakter heeft. Portaal staat echter ook open voor tijdelijke oplossingen (PA 2017 Amersfoort, p.3). Gemeente Soest: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 126 statushouders** (JV 2016, p.15) 2017: 62 statushouders** (JV 2017, p.14) *taakstelling hele gemeente Amersfoort **taakstelling hele gemeente Soest	Gemeente Soest: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 96 statushouders (voldaan) (JV 2016, p.15) 2017: 68 statushouders (voldaan) (JV 2017, p.14) Toelichting: Er zijn voor 2015 geen afspraken gemaakt met de gemeente Amersfoort over het aantal te huisvesten statushouders. Statushouders krijgen een urgentie en zoeken zelf een woning via de woningmarkt, waarbij geen sprake is van directe bemiddeling (JV 2015, p.59; JV 2016, p.16). De gemeente Amersfoort heeft in 2015 en 2016 wel een forse achterstand in het huisvesten van statushouders ten opzichte van de taakstelling (JV 2015, p.10; JV 2016, p.15). In Amersfoort worden alleenstaande minderjarige asielzoekers in reguliere woningen gehuisvest. Door de goede mix met andere huurders en de inzet van sociaal beheer, zijn de ervaringen positief (JV 2017, p.84). Portaal heeft in Soest in 2015, 2016 en 2017 een flinke bijdrage geleverd in het huisvesten van statushouders. In 2015 is de gemeentelijke taakstelling ruimschoots behaald (JV 2015, p.76). In 2016 heeft de gemeente een achterstand opgelopen (JV 2016, p.15). In 2017 zijn er meer statushouders gehuisvest dan opgenomen in de taakstelling (JV 2017, p.14):	
Regio Eemland: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring.	Regio Eemland: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 55 mensen SM & 0 mensen MZ (JV 2017, p. 13)	7
Betaalbaarheid		
Algemeen: Portaal beschouwt betaalbaarheid als een belangrijke pijler van het huurbeleid.	Regio Eemland Het aandeel sociale verhuur in relatie tot het totale aantal verhuren: 2014: 2015: 2016: 84,4% (JV 2017, p. 16) 2017: 83,0% (JV 2017, p. 16)	8
Gemeente Amersfoort: Portaal gaat uit van een inflatievolgend huurbeleid voor huurders met een inkomen tot €39.874 (2017). Voor de hoge inkomens voert Portaal de toegestane huurverhoging wel door, omdat Portaal scheefwonen wil tegengaan en de huren wil laten aansluiten bij het inkomen van de huurder (PA 2017 Amersfoort, p.3).	Algemeen: Portaal heeft een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, en alleen een inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. In de jaren daarvoor is er ook een inkomensafhankelijke component boven op de inflatie voor alle inkomensgroepen, waarbij de laagste inkomens het meest zijn ontzien.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	In 2014 volgt de huurverhoging van Portaal de inflatie van 2,5%. Daarbovenop is er een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast (JV 2014, p.17): - Inkomens tot €34.085: 1,5% - Inkomens €34.085-43.602: 2% - Inkomens boven de €43.602: 4% In 2015 was de huurverhoging bij Portaal inkomensafhankelijk, en lager dan de maximaal toegestane verhoging. De laagste inkomens zijn het meest ontzien (JV 2015): - Inkomen onder de €34.229, huur boven de €618: 1% - Inkomen onder de €34.229, huur onder de €618: 2% - Inkomen €34.229-€43.786: 2,5% - Inkomen boven de €43.786: 5% In 2016 is er bij Portaal geen huurverhoging doorgevoerd, behalve voor de inkomens boven de €43.786. Deze groep kent een verhoging van 4,6% (JV 2016, p.17). In 2017 heeft Portaal voor de huurverhoging de inflatie aangehouden van 0,3%. Er is verder alleen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast op inkomens hoger dan €40.349. Bij een huur lager dan €635 gaat het om 4,3%, en bij huren daarboven om 2,3% huurverhoging (JV 2017, p.17).	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Algemeen: Portaal draagt bij aan het huisvesten van mensen met een bijzondere woonvraag.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een bijzondere woonvraag, zoals mensen uit de maatschappelijke opvang (MO) en GGZ. Regio Eemland: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 12 mensen uit MO & 22 uit GGZ (JV 2016, p. 15) 2017: 8 mensen uit MO & 10 uit GGZ (JV 2017, p. 12).	7
Gemeente Amersfoort: In het sociaal domein werken de gemeente en Portaal nauw samen. Partijen gaan in 2017 deze samenwerking concretiseren als het gaat om de huisvesting van huishoudens met een bijzondere woonvraag. Bijvoorbeeld met het concept van Portaal en Matchpoint Werelds Wonen, waarbij wordt ingezet op een mening van diverse doelgroepen (PA 2017 Amersfoort, p.4).	Gemeente Amersfoort: Het afgelopen jaar heeft Portaal nieuwe samenwerkingen verkend. Dat leidde ertoe dat Portaal nu met Stichting de Tussenvoorziening het initiatief Housing First voorbereidt: individueel begeleid wonen voor mensen die dak- of thuisloos zijn (JV 2017, p.84). Machtpoint Werelds Wonen is bij een concept gebleven, er is geen concreet project gestart (toelichting Portaal).	7
Gemeente Amersfoort:	Gemeente Amersfoort:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Portaal voegt in 2017 circa 20 woningen voor verstandelijk beperkten toe door transformatie van het voormalige Portaal kantoor (PA 2017 Amersfoort, p.4).	Portaal is in 2016 verhuisd naar een nieuwe gedeelde kantoorlocatie met corporatie De Alliantie. Het oude kantoorpand van portaal Eemland wordt verbouwd naar 22 eenheden voor begeleid wonen van Humanitas. Zoveel mogelijk materialen worden hergebruikt. De bouw is gestart in 2017, en de oplevering wordt verwacht in 2018 (JV 2016, p.70; JV 2017, p.83).	
Gemeente Amersfoort: De gemeente en corporaties hebben afgesproken dat ze samen met zorgpartijen in beeld brengen welke wensen en eisen voortvloeien uit het langer thuis blijven wonen van mensen die zorg nodig hebben (PA 2014-2015 Amersfoort, p.3).	Gemeente Amersfoort: De werkgroep EPA (ernstig psychiatrische aandoeningen) heeft de wensen voortvloeiend uit het langer thuis blijven wonen uitgewerkt. Het resultaat is voorgelegd aan de gemeente. Acties zijn door gemeente ondergebracht in diverse Werkgroepen en aandachtspunten voor beleid (toelichting Portaal). In 2015 heeft Portaal samengewerkt met zorgorganisatie Kwintes op het gebied van begeleid en geclusterd wonen van ggz-cliënten, bij het realiseren van een prettig woonklimaat voor cliënten en omwonenden van een specifiek wooncomplex. Dit leidde tot wederzijds begrip, heldere afspraken over taken en rollen, en rust in de wijk (JV 2015, p.59).	7
Gemeente Amersfoort: De gemeente en de corporaties bereiden in 2014 een convenant voor waarin met oog op de nieuwe wet Wmo, afspraken worden gemaakt over woningaanpassingen (PA 2014-2015 Amersfoort, p.4). In 2017 ronden de gemeente en corporaties het WMO-convenant af, waarin wordt geregeld hoe om te gaan met woningaanpassingen, kostenverdelingen ondergebracht in WMO convenant en een zo efficiënt mogelijke afstemming tussen vraag en aanbod van aangepaste woningen. Dit is ondergebracht in een uitwerkingsonderzoek van Companen in opdracht van de gemeente Amersfoort. Het rapport is in 2018 opgeleverd (PA 2017 Amersfoort, p.4; toelichting Portaal).	In 2015 heeft Portaal met de gemeente Amersfoort gepraat over het maken van nadere afspraken in een Wmo-convenant. Doel hierbij is het helder hebben van uitgangspunten en procedures voor gemeente en corporaties in het proces van woningaanpassing en het matchen van vraag en aanbod van aangepaste woningen voor huurders met een beperking (JV 2015, p.59). Momenteel liggen de gesprekken met de gemeente stil in afwachting van het gemeentelijk onderzoek (toelichting Portaal). In Soest praten de gemeente en Portaal ook over het vastleggen van afspraken in een WMO-convenant. Dit verloopt vlot, in 2015 wordt al grotendeels gewerkt volgens het convenant, wat in 2016 ondertekend gaat worden (JV 2015, p.76). De gesprekken met de gemeente Soest liggen ook stil.	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Woningkwaliteit</i>		
Algemeen: Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt middels renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud).	Regio Eemland: Het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Eemland dat aan de standaard kwaliteit voldoet is in vergelijking met de andere regio's iets hoger. Portaal heeft in deze regio met name in de gemeente Soest nog een slag te maken om de 100% in 2020 te bereiken (toelichting Portaal): Voldoet: 7.216 woningen (80%)	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Voldoet niet: 1.756 woningen (20%) Gemeente Amersfoort: Voldoet: 4.682 woningen (88%) Voldoet niet: 617 woningen (12%) Gemeente Soest: Voldoet: 2.528 woningen (69%) Voldoet niet: 1.142 woningen (31%)	
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Algemeen: Portaal wil een A-label scoren in de Aedes benchmark op het gebied van huurderstevredenheid Eens in de twee jaar is er een grootschalig tevredenheidsonderzoek onder de huurders (in 2015 en 2017). In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid omtrent dienstverlening. Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Leiden is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): • Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% • Buurt: 70% • Laatste contact met Portaal: 75%	Regio Eemland: De volgende percentages huurders in de regio Eemland hebben de dienstverlening van Portaal beoordeeld met een 7 of hoger: (* tevredenheid laatste contact) Gemeente Amersfoort: 2015: 68,7% 2017: 66,8% Gemeente Soest: 2015: 68,7% 2017: 63,6%	7
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Algemeen: De woningvoorraad van Portaal heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector). Gemeente Amersfoort: Portaal streeft er naar in 2020 gemiddeld een energie-index te hebben van 1,46 voor haar bezit, conform Aedes convenant.	Regio Eemland: Portaal is in de regio Eemland goed op weg om op label B uit te komen in 2020, conform opgave. Er zijn met name nog stappen te maken in de gemeente Soest: 2014: 1,81 2015: 1,79 (JV 2015, p.20) 2016: 1,7 (JV 2016, p.23) 2017: 1,68 (JV 2017, p.23) Gemeente Amersfoort: 2014: n.b. 2015: 1,59 (JV 2015, p.58) 2016: 1,59 (JV 2016, p.70) 2017: 1,58 (JV 2017, p.83) Gemeente Soest: 2014: n.b. 2015: 2,1 (JV 2015, p.75) 2016: 1,84 (JV 2016, p.94) 2017: 1,81 (JV 2017, p.107)	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	In 2016 is het voorschrift voor de meting van het energie-index veranderd, wat invloed heeft gehad op de beoordeling van het bezit. Hierdoor is de prestatie niet of minder toegenomen ten opzichte van 2015, ondanks de maatregelen die getroffen zijn in 2016 (JV 2016, p.23). In Soest worden samen met Energie Actief Soest huurders geïnformeerd over duurzaamheidsmaatregelen (JV 2017, p.106).	
Gemeente Amersfoort: De gemeente Amersfoort heeft de ambitie om in 2030 een CO2 neutrale stad te zijn. Een grote opgave ligt bij het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad. De corporaties dragen hieraan bij. De bijdrage is grotendeels overeengekomen in het convenant Samen Duurzaam 2012-2016 en de intentieverklaring energieneutraal renoveren. Afgesproken is dat corporatiesinvulling geven aan de afspraken in het convenant en de verklaring (PA 2014-2015, p.3). In 2016 is afgesproken dat Portaal minimaal 1.250 woningen naar gemiddeld energielabel B brengt voor eind 2020. Portaal heeft verder als uitgangspunt om in nieuwbouw nul-op-de-meterwoningen te realiseren. De verduurzaming wordt mede gedaan om bij te dragen aan de betaalbaarheid van het wonen voor de huurders (PA 2016 Amersfoort, p.3). In de periode 2017-2018 zal Portaal bij 800 woningen energiebesparende maatregelen aanbieden, volgens een vraag gestuurde aanpak (PA 2017 Amersfoort, p.4). Vanaf 2017 onderzoekt Portaal ook de mogelijkheid voor energie neutrale sociale huurwoningen, met de intentie om deze te realiseren. Hiermee loopt Portaal voor op de wettelijke invoering hiervan in het Bouwbesluit. Portaal kijkt bij energie neutrale nieuwbouw ook expliciet naar de (maatschappelijk) verantwoorde financiële haalbaarheid van het betreffende project (PA 2017 Amersfoort, p.4).	Gemeente Amersfoort: In project Cabot-Cartierstraat zijn bij 45 woningen op een vernieuwende manier energetische maatregelen uitgevoerd. Huurders konden zelf keuzes maken welk pakket zij wilden voor hun woning. Dit is een eerste stap in klant gestuurd in plaats van project gestuurd werken (JV 2016, p.69). Voor het duurzaam maken van eengezinswoningen ontwikkelde Portaal in 2017 een klantgerichte aanpak waarbij huurders zelf keuzes kunnen maken: Jouw Thuis. In het Soesterkwartier is een pilot gehouden met deze nieuwe manier van renoveren. Daaraan voorafgaand zijn met partners verduurzamingspakketten ontwikkeld: pakketten aan maatregelen, zoals dakisolatie, spouwmuurisolatie, zonnepanelen en mechanische ventilatie. In één complex in het Soesterkwartier hebben zijn de pakketten bij huurders aangeboden en aangebracht. Met deze werkwijze kunnen huurders zelf, tegen vastgestelde tarieven, hun woning op onderdelen verduurzamen. Dat leidt tot een hoge klanttevredenheid. De aanpak wordt komende tijd verder ontwikkeld en bij meer woningen aangeboden (JV 2017, p.84). Verder zijn in 2017 bij vijf woningblokken zonnepanelen aangebracht. Deze leveren energie voor collectief gebruik, zoals verlichting in collectieve ruimten (JV 2017, p.84). Tot slot is Portaal samen met de gemeente, collega corporaties en de netwerkbeheerder aan het verkennen of een bestaande wijk aardgasloos gemaakt kan worden. In 2018 wordt duidelijk of en hoe dat kan (JV 2017, p.84).	8
(Des)investeren in vastgoed		
<i>Nieuwbouw</i>		
Gemeente Amersfoort: In het kader van het vergroten van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in de gemeente Amersfoort, is afgesproken dat Portaal in de periode 2016-2020 280 nieuwbouwwoningen realiseert (PA 2016, p.2).	Regio Eemland: Uiteindelijk heeft Portaal in de periode 2016-2017 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd in de gemeente Amersfoort en Soest (JV 2016, p.19; p.69; JV 2017, p.19; p.83). Daarmee heeft Portaal niet bijgedragen aan de	5

Opgaven	Prestaties	Oordeel
In 2017 is deze afspraak uitgebreid naar een toevoeging van 100 woningen in 2017, en 430 in de periode 2018-2021 (PA 2017 Amersfoort, p. 2).	grote opgave in de gemeente Amersfoort, en niet voldaan aan de afspraken die zijn gemaakt voor 2017. Toelichting: In 2016 is wel gestart met de bouwvoorbereiding van het project de Keerkring, waar 80 sociale huurwoningen worden gebouwd (JV 2016, p.96). De woningen worden levensloopbestendig gemaakt, en de bouw is gestart in 2017. Portaal bouwt binnen dit project ook 120 nieuwbouwkoopwoningen (JV 2017, p.83). In Soest wordt de bouw van 30 levensloopbestendige appartementen voorbereid in 2017. Deze appartementen komen op het dorpsplein in Soesterberg, en zijn bestemd voor jongeren en senioren (JV 2017, p.106). Toelichting: In 2016 heeft Portaal in nauwe samenwerking met de gemeente Amersfoort en de gemeente Soest, ontheffing aangevraagd van het verbod op nieuwbouw en aankopen. Dit zou namelijk betekenen dat Portaal in veel mindere mate zou kunnen bijdragen aan de grote volkshuisvestelijke opgave van de beide gemeenten, waar een groei van sociale huurwoningen nodig is. In overleg met de gemeenten en collega corporaties is besloten dat de inzet van Portaal nodig is. Portaal heeft in 2016 ontheffing aangevraagd voor de regio Amersfoort, die door het ministerie begin 2017 is verleend (JV 2016, p.67). Voor Nijkerk wordt geen ontheffing aangevraagd. Portaal heeft haar bezit in Nijkerk (26 woningen) in 2014 in overleg met de gemeente verkocht aan een andere corporatie (woonstichting Nijkerk) (JV 2015, p.16).	
<i>Sloop, samenvoeging</i>		
Gemeente Amersfoort: In het kader van het vergroten van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Amersfoort, is afgesproken dat Portaal in de periode 2016-2020 geen woningen sloopt (PA 2016 Amersfoort, p.3; PA 2017 Amersfoort, p.2).	Gemeente Amersfoort: Portaal heeft conform afspraak geen woningen gesloopt in de periode 2014-2017.	7
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Regio Eemland: Portaal renoveert woningen in de periode 2014-2017. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van de volgende aantallen gerenoveerde woningen in de regio Eemland (excl. Stroomversnelling project): 2014: 138 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 489 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 79 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 16 woningen (JV 2017, p.26)	Regio Eemland: Portaal heeft minder gerenoveerde woningen opgeleverd dan begroot over de periode 2014-2017, 559 tegenover 722. 2014: 0 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 491 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 48 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 20 woningen (JV 2017, p.26)	4

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Bij de renovaties in 2015 worden de woningen ook energiezuiniger gemaakt, door isolatie. In de complexen in Smitsveen en De Eng zijn de complexen ook levensloopbestendiger gemaakt door liften te plaatsen (JV 2015, p.76).	
Regio Eemland: Portaal doet mee aan de samenwerking in het Stroomversnelling traject. Hierbij moeten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft de volgende aantallen renovaties begroot binnen het Stroomversnelling traject in regio Eemland: 2015: 112 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 102 woningen (JV 2016, p.24)	Regio Eemland: Portaal heeft woningen gerenoveerd als onderdeel van de stroomversnelling in Soest en Soesterberg. 2015: 41 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.24) Toelichting: De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren hoog. De werkelijkheid bleek weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder bewoners. Een deel van de woningen wordt in 2016 als nog op de reguliere manier gerenoveerd (JV 2015, p.22; JV 2016, p.24). In Soest is in 2017 nog wel begonnen aan een grootscheepse renovatie van 70 EG-woningen aan de Hobbemalaan naar nul-op-de-meter in het kader van de Stroomversnelling (JV 2017, p.107). In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd. Portaal gaat wel door met het realiseren van nul-op-de-meter. Uitdaging is vooral hoogbouw, waarvoor ze zijn aangesloten bij een nieuwe samenwerking de Brede Stroomversnelling (JV 2017, p.24).	5
<i>Maatschappelijke vastgoed</i>		
<i>Verkoop</i>		
Regio Eemland: Portaal verkoopt woningen (eigen doelstelling/begroting): 2014: 82 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 71 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 41 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 11 woningen (JV 2017, p.20) Gemeente Amersfoort: In het kader van het vergroten van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen in Amersfoort, is afgesproken dat Portaal in de periode 2016-2020 maximaal 170 woningen verkoopt. Hiervan worden 85 sociale huurwoningen verkocht aan de doelgroep (PA 2016 Amersfoort, p.2). In 2017 is deze afspraak bijgesteld naar maximaal 10 woningen in 2017, en 146 in de periode 2018-2021 (PA 2017 Amersfoort, p.2).	Regio Eemland: 2014: 99 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 195 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 36 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 5 woningen (JV 2017, p.20) Gemeente Amersfoort 2014: 67 woningen (JV 2014, p.62) 2015: n.b. woningen 2016: 21 woningen (JV 2016, p.69) 2017: 3 woningen (JV 2017, p.20) Gemeente Soest 2014: 32 woningen (JV 2014, p.83) 2015: n.b. woningen 2016: 14 woningen (JV 2016, p.93) 2017: 2 woningen (JV 2017, p.107)	7
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		
Regio Eemland:	Regio Eemland:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Het leefbaarheidsbudget voor de regio Eemland bedraagt: 2014: €570.000 2015: € 570.000 2016: €170.000 (JV 2016, p.28) 2017: €346.000 (JV 2017, p.28) Kosten voor HBV's behoren hier niet toe.	2014: €578.826 (JV 2014, p.21). 2015: €579.000 (JV 2015, p.24) 2016: €370.000 (JV 2016, p.28) 2017: €465.000 (JV 2017, p.28) Toelichting: In Amersfoort heeft Portaal relatief veel bezit in de betere zogenoemde Thuiswijken. Om deze reden is het leefbaarheidsbudget relatief laag ten opzichte van andere regio's waar Portaal actief is (JV2014, p.64). In 2014 is onder andere bijgedragen aan het Kultlap voor de projecten 'struinen in de tuinen' en 'gluren bij de burens' (JV 2014, p.64). In 2016 is Portaal, na oplevering van de renovatie in Smitsveen, begonnen met extra aandacht voor schoon, heel en veilig in de buurt door verschillende activiteiten (JV 2016, p.94). In 2017 voert Portaal in Smitsveen in Soest een plan uit om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren, door in te zetten op schone en veilige galerijen en het bevorderen van Participatie. SmitsKids is een initiatief om jeugd te betrekken bij het opruimen van rommel in de buurt (JV 2017, p.107). Portaal verbeterd in Soest de aansluiting tussen de openbare ruimte en het bezit aan. In dit kader zijn bijvoorbeeld de achterpanden in Soesterberg onder handen genomen (JV 2017, p.107).	
Opgave voor Portaal in de regio Eemland is dat jongeren prettig samenwonen met de omwonenden in de buurt.	Regio Eemland: Om jongeren die dat nodig hebben te leren om zelfstandig te wonen, werkt Portaal samen met PITSTOP. Jongeren huren bij Portaal een woning, volgen een opleiding aan het ROC en krijgen begeleiding van SOVEE. Door de intensieve begeleiding en de inzet van partijen, zoals de gemeente en de bewoners in de buurt, is de leefbaarheid verbeterd (JV 2017, p.84).	7
<i>Wijk- en buurtbeheer</i>		
Opgave voor Portaal in de regio Eemland is om bewoners meer te betrekken bij hun leefomgeving (toelichting Portaal).	Gemeente Amersfoort: Om bewoners meer te betrekken bij hun leefomgeving, zijn verschillende trajecten gestart. In de Amersfoortse wijk Kruiskamp hebben bewoners het initiatief genomen om zelf de buurt schoon te maken. Ook zijn ze begonnen met een campagne om de bewoners van de buurt bewust te maken van het belang om de leefomgeving schoon te houden. Samen met de bewonersvereniging Duurzaam Soesterkwartier en de gemeente Amersfoort zoeken we een manier om wijkontwikkeling in het Soesterkwartier te stimuleren. Ook is Portaal een onderzoek onder bewoners begonnen naar draagvlak voor bewoners gestuurde wijkontwikkeling. Het doel is om een wijkwerkplaats en wijkvaluta-systeem te introduceren. De woongroep Nieuw Wede werkt samen met Portaal aan een project	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	zelfbeheer. Aangezien de woongemeenschap 11 koopwoningen en 25 huurwoningen telt, zijn ook de huiseigenaren bij dit project betrokken (JV 2014, p.63). In 2015 is de Wijkwerkplaats Soesterkwartier opgericht, met als doel om samen met de bewonersvereniging Duurzaam Soesterkwartier en de gemeente de wijkontwikkeling te stimuleren (JV 2015, p.59). Ook is er in 2015 een proef gedaan en geëvalueerd met huurdersparticipatie in drie gemengde complexen en VvE's in Amersfoort (JV 2015, p.59).	
<i>Aanpak overlast</i>		
Regio Eemland: De corporaties en de gemeente geven invulling aan de afspraken uit het regionaal hennepconvenant regio Utrecht om het kweken van hennep in woningen en bijkomende overlast tegen te gaan (PA 2014-2015 Amersfoort, p.5).	Regio Eemland: In dit kader zijn er duidelijke afspraken gemaakt tussen samenwerkingspartners hoe te handelen bij de signalering hennep (toelichting Portaal).	7
Algemeen: Portaal werkt volgens een convenant dat erop gericht is huisuitzetting te voorkomen. In die gevallen voert men samen met de GGD de regie over de schuldhulpverlening. Gemeente Amersfoort: De corporaties en gemeente blijven gezamenlijk uitvoering geven aan de preventie van huisuitzettingen. Om uitzettingen te voorkomen wordt gezamenlijk ingezet op de VIA-methodiek conform de afspraken in de samenwerkingsovereenkomst voorkomen huisuitzettingen Amersfoort (PA 2014-2015 Amersfoort, p.5).	Regio Eemland: Portaal past de uitgangspunten van het convenant toe en de VIA-methodiek toe.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Europese regelgeving:</u> Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomens tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen. In Leiden is afgesproken dat er maximaal 10% van de vrijgekomen woningen wordt toegewezen aan de middengroepen. De huren van deze woningen vallen altijd in het segment duur-sociaal (€597-€699; prijspeil 2014) (PA 2015-2020, p.3).	Regio Leiden Portaal heeft in de regio Leiden woningen toegewezen conform regelgeving: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 97,1% 2017: 97,2%	7
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Regio Leiden: Portaal heeft in de regio Leiden woningen passend toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 98,1% 2017: 98,7%	7
Gemeente Leiden De Leidse corporaties hebben, in het kader van beschikbare sociale huurwoningen, in 2015 met de gemeente afgesproken dat de corporaties gezamenlijk in 2018 minimaal 16.000 sociale huurwoningen in bezit hebben (PA 2015-2020 Leiden, p.3).	Gemeente Leiden: Portaal draagt zijn steentje bij aan de gezamenlijke opgave onder corporaties in Leiden om in 2018 gezamenlijk 16.000 sociale huurwoningen in de gemeente Leiden te bezitten, met 6.244 woningen in het bezit in 2017. Dit komt neer op 39% van de opgave, wat meer is dan het totale aandeel in corporatiebezit (34%) van Portaal.	8
Gemeente Leiden: De 16.000 huurwoningen dienen als volgt verdeeld zijn over de huurprijsklassen (prijspeil 2014): - Minimaal 1.600 woningen <€389 (goedkoop) - Minimaal 9.000 woningen van €389-€597 (betaalbaar) - Minimaal 5.400 woningen van €597-€699 (duur-sociaal)	Gemeente Leiden: In de gemeente Leiden draagt Portaal sterk bij aan de opgave van de minimale aantallen woningen in de goedkope en betaalbare huurklasse. Portaal heeft ongeveer 50% van de totale doelstelling in bezit, terwijl Portaal maar 34% van het totale corporatiebezit bezit. Wat betreft de duur-sociale woningen draagt Portaal in verhouding naar rato, van het bezit, bij aan de opgave.	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
(PA 2015-2020 Leiden, p.3).	Gemeente Leiden Goedkoop: 2014: 875 woningen (JV 2014, p.71) 2015: 829 woningen (JV 2015, p.67) 2016: 918 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 899 woningen (JV 2017, p.93) Betaalbaar: 2014: 4.233 woningen (JV 2014, p.71) 2015: 4.166 woningen (JV 2015, p.67) 2016: 4.333 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 4.432 woningen (JV 2017, p.93) Duur-sociaal: 2014: 1.261 woningen (JV 2014, p.71) 2015: 1.276 woningen (JV 2015, p.67) 2016: 923 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 913 woningen (JV 2017, p.93) Geliberaliseerd: 2014: 304 woningen (JV 2014, p.71) 2015: 334 woningen (JV 2015, p.67) 2016: 387 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 399 woningen (JV 2017, p.93)	
Regio Leiden: Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders. Afgesproken is dat de corporaties in Leiden de taakstelling aangaande vergunninghouders realiseren, naar rato van hun bezit in Leiden. Doelstelling is dat wachtlijsten worden voorkomen (PA 2015-2020 Leiden, p.4). Gemeente Leiden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 133 statushouders (JV 2016, p.15) 2017: 55 statushouders (JV 2017, p.14) Gemeente Oegstgeest: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 1 statushouder (JV 2016, p.15) 2017: 0 statushouders (JV 2017, p.14)	Regio Leiden: Portaal heeft statushouders gehuisvest in de gemeenten in de regio Leiden: Gemeente Leiden 2014: n.b. 2015: n.b., achterstand van 20 statushouders (JV 2015, p.10). 2016: 139 statushouders (JV 2016, p.15) 2017: 59 statushouders (JV 2017, p.14) Toelichting: In Leiden is in 2015 een achterstand doordat aangeboden woningen nog in onderhoud waren. In 2016 is de achterstand ingelopen (JV 2015, p.10). Gemeente Oegstgeest 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 1 woning, 1 persoon (JV 2016, p.15) 2017: 0 (JV 2017, p.14)	7
Algemeen: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave bij te dragen aan het huisvesten van personen met een urgentieverklaring.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Regio Leiden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 29 (JV 2017, p. 13)	
<i>Betaalbaarheid</i>		
Algemeen: Portaal beschouwt betaalbaarheid als een belangrijke pijler van het huurbeleid.	Regio Leiden: 2014: 2015: 2016: 79,7% (JV 2017, p. 16) 2017: 75,9% (JV 2017, p. 16)	8
Portaal draagt bij aan het huisvesten van mensen met een urgentieverklaring.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie: Regio Leiden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 3 mensen SM & 0 mensen MZ (JV 2017, p. 13)	7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Algemeen: Portaal draagt bij aan het huisvesten van mensen met een bijzondere woonvraag.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een bijzondere woonvraag, zoals mensen uit de maatschappelijke opvang (MO) en GGZ. Regio Leiden: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 17 mensen uit MO & 3 uit GGZ (JV 2016, p.15) 2017: 17 mensen uit MO & 2 uit GGZ (JV 2017, p. 12). Toelichting: - De Nieuwe Energie is een project waar in 2015 9 doorstroomkamers gerealiseerd zijn voor dak- en thuislozen voor wie al een nieuwe plek is gevonden. (JV 2015, p.68). Ook is op deze locatie sinds 2008 de Binnenvest actief in 24-uurs opvang en begeleiding van daklozen door verslaving, psychische problemen of huurschulden (JV 2015, p.68). - In 2017 is het gemengd wonenproject Avicenna opgeleverd met 30 tijdelijke woningen. 8 hiervan zijn verhuurd aan De Binnenvest, 8 aan jongeren en 14 aan statushouders. - In 2017 is een vrije sectorwoning verhuurd aan De Binnenvest om 3 mensen uit de MO te huisvesten voor maximaal een jaar, waarna deze weer beschikbaar komt voor nieuwe cliënten.	7
Gemeente Leiden: De corporaties wijzen maximaal 25% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe met lokaal maatwerk om te werken aan de knelpunten in de Leidse huurwoningmarkt (PA 2015-2020 Leiden, bijlage 1, k): - Leefbaarheid & herstructurering. - Knelpunten waarbij de wens ontstaat om te experimenteren met mogelijke oplossingen. - Wonen en zorg. - Leeftijd, anders dan 55+ (toegevoegd in 2016)	Regio Leiden: Portaal heeft in Leiden lokaal maatwerk gerealiseerd in de periode 2014 tot en met 2017. Voorbeelden hiervan zijn: - Leefbaarheid: toewijzing woongroepen Centraal wonen - Experiment: tijdelijke woningen voor jongeren (Avicenna) - Wonen en zorg: vrije sectorwoning voor uitstroom MO - Leeftijd: toewijzingen in drie 65+-complexen	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Woningkwaliteit</i>		
Algemeen: Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en	Regio Leiden: Het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Leiden dat aan de standaard kwaliteit voldoet is in vergelijking met de andere regio's iets lager (uitgezonderd Nijmegen). Portaal heeft in de gemeente Leiden nog een	5

Opgaven	Prestaties	Oordeel
wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt middels renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud).	slag te maken om de 100% in 2020 te bereiken (toelichting Portaal): Voldoet: 4.856 woningen (72%) Voldoet niet: 1.917 woningen (28%) Gemeente Leiden: Het aantal en aandeel woningen van Portaal in de gemeente Leiden dat aan de standaard kwaliteit voldoet (toelichting Portaal): Voldoet: 4.761 woningen(71%) Voldoet niet: 1.917 woningen (29%) Gemeente Oegstgeest: In de gemeente Oegstgeest voldoen alle woningen aan de standaardkwaliteit, dat is ruim voor 2020 (toelichting Portaal): Voldoet: 95 woningen (100%) Voldoet niet: 0 woningen (0%)	
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Leiden is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): • Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% • Buurt: 70% • Laatste contact met Portaal: 75%	Regio Leiden De volgende percentages huurders in de regio Leiden hebben de dienstverlening van Portaal beoordeeld met een 7 of hoger: (* tevredenheid laatste contact) Gemeente Leiden 2015: 68,7% 2017: 62,4% Gemeente Oegstgeest: 2015: n.v.t. 2017: n.v.t.	7
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Algemeen: De woningvoorraad van Portaal heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector). Deze opgave wordt door Portaal ook voor Leiden onderschreven (PA 2015-2020 Leiden, p.5). Portaal hanteert een doelstelling van een gemiddeld energie-index van 1,36 voor het totale bezit in 2020.	Regio Leiden: 2014: 1,93 2015: 1,75 (JV 2015, p.20) 2016: 1,80 (JV 2016, p.23) 2017: 1,71 (JV 2017, p.23) Gemeente Leiden: 2014: n.b. 2015: 1,78 (JV 2015, p.67) 2016: 1,82 (JV 2016) 2017: 1,72 (JV 2017, p.93) Gemeente Oegstgeest: 2014: n.b. 2015: 0,94 (JV 2016, p.89) 2016: 0,97 (JV 2016, p.89) 2017: 1,01 (JV 2017, p.101)	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Toelichting: In 2016 heeft de verandering in de richtlijnen voor de meting geleid tot een lichte verslechtering van de beoordeling van de energieprestatie van de woningen in bezit van Portaal in de regio Leiden (JV 2016, p.23).	
Gemeente Leiden: Er is afgesproken dat corporaties ook de huurder meenemen in duurzaamheidsbeleid. De volgende afspraken geven concrete activiteiten weer: • Corporaties spannen zich in om bewustzijns campagne te realiseren op het gebied van energiebesparing of –opwekking, waarbij 200 huurders een subsidie aanvragen uit het Fonds Investeren in thuis van de gemeente. Bijvoorbeeld voor isolatie of beglazing (PA 2015-2020, bijlage 1, l). • Corporaties bevorderen dat huurders gebruik maken van subsidie op basis van het fonds Lokale initiatieven. Dit leidt tot minimaal 2 initiatieven in verschillende buurten in 2015 (PA 2015-2020 Leiden, bijlage 1, m). • Gekoppeld aan groot-onderhoudsplannen voeren de corporaties enkele pilots uit, waarbij een warmtescan wordt gekoppeld aan een aantal extra maatregelen. Deze inzet wordt gekoppeld aan een ondersteuningsactie voor bewoners om het energieverbruik verder naar beneden te krijgen (PA 2015-2020 Leiden, bijlage 1, s).	Portaal heeft in Leiden de volgende activiteiten ondernomen om huurders mee te nemen in het duurzaamheidsbeleid. Hiermee heeft Portaal zich ingespannen om aan de opgave te voldoen: • In complex Oranje-Waardgracht heeft Portaal meegedaan met een deur-tot-deuractie om energiebewustzijn te vergroten. • Er zijn door actieve benadering van Portaal tientallen subsidies aangevraagd in de Zeeheldenbuurt en op de Hoflaan • Portaal is betrokken bij het uitwerken van de Warmtevisie van de gemeente.	7
(Des)investeren in vastgoed		
<i>Nieuwbouw</i>		
Gemeente Leiden: Afgesproken wordt dat in de periode 2015-2020 er in Leiden door corporaties 560 sociale huurwoningen worden gerealiseerd (exclusief studentenhuysvesting). Dit zijn gemiddeld 112 woningen per jaar. Dit aantal is minimaal 20% van de totale productie (PA 2015-2020 Leiden, bijlage 1, a). Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat daarbij past een ingezet op uitbreiding van de woningvoorraad (eigen doelstelling/begroting): 2014: 157 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 111 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 99 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 84 woningen (JV 2017, p.19).	Gemeente Leiden 2014: 18 woningen (JV 2014, p.72) 2015: 24 woningen (toelichting Portaal) 2016: 43 woningen (toelichting Portaal) 2017: 97 woningen (JV 2017, p. 93) Toelichting: Portaal heeft in de regio Leiden in de periode 2014-2017 in totaal 322 nieuwbouw huurwoningen opgeleverd. 164 van deze nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd in 2015-2017. In 2015 had Portaal (gemeente Leiden) begroot om meer nieuwbouwwoningen op te leveren door vertraging in het proces is dit niet gelukt. Toch heeft Portaal in Leiden een belangrijke bijdrage geleverd aan de gezamenlijke opgave voor de realisatie van 560 sociale huurwoningen in de gemeente. In 2015 zijn de projecten Lakenplein en Meerburgerkade niet volgens planning opgeleverd (JV 2015, p.68). Meerburgerkade is begin 2016 opgeleverd. Lakenplein heeft ook in 2016 vertraging opgelopen door extra eisen	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	van de gemeente (JV 2016, p.79). Portaal is in 2016 voornemens om in Leiden 30 tijdelijke woningen aan de Wassenaarseweg te realiseren voor statushouders, mensen in de maatschappelijke opvang en jongeren (JV 2016, p.10). In 2017 is dit project, inmiddels Avicenna gedoopt, opgeleverd (JV 2017, p.19). Portaal heeft in 2017 in Leiden 64 zeer duurzame appartementen gerealiseerd. Daarnaast zijn de laatste woningen op woonwagenkamp Trekvaartplein opgeleverd (JV 2017, p. 92). Toelichting: Als gevolg van de nieuwe Woningwet moest Portaal een pas op de plaats maken, omdat Leiden niet in haar kerngebied ligt. Omdat Portaal een belangrijke rol heeft in de sociale huisvesting in Leiden, heeft Portaal in samenwerking met de gemeente en collega corporaties ontheffing aangevraagd in 2016, die in 2017 is toegewezen (JV 2016, p.77). Portaal streefde voor Oegstgeest naar een groei van de portefeuille (JV 2015, p.85). Om deze reden heeft Portaal ook ontheffing aangevraagd voor Oegstgeest in 2017, deze is niet toegewezen (JV 2016, p.87). Het gevolg is dat Portaal niet mag investeren in groei in Oegstgeest.	
Regio Leiden: Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal koopwoningen dat daarbij past een ingezet op uitbreiding van de woningvoorraad (eigen doelstelling/begroting): 2014: 0 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 51 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 125 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 13 woningen (JV 2017, p.19)	Regio Leiden: Portaal heeft in project Skyline Next in Leiden nieuwbouwkoopwoningen opgeleverd. Alleen in 2015 is de oplevering achter gebleven op de eigen begroting. Hiermee heeft Portaal voldaan aan de opgave: 2014: 0 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 0 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 123 woningen (JV 2016, p.79) 2017: 13 woningen (JV 2017, p.19)	7
<i>Sloop, samenvoeging</i>		
Gemeente Leiden: Er is afgesproken dat corporaties een afgewogen beslissing nemen tussen handhaven van een complex en sloop. Factoren die hierbij een rol spelen zijn het hergebruik van sloopmateriaal, de energetische kwaliteit van de nieuwbouw en economische afwegingen (PA 2015-2020 Leiden, bijlage 1, o).	Regio Leiden: Portaal heeft verouderde boven- en benedenwoningen gesloopt in de regio Leiden: 2014: 68 woningen (JV 2014, p.72) 2015: 0 2016: 0 2017: 0 Er zijn 35 eengezinswoningen met zonnepanelen voor teruggebouwd, EI 0,67 (toelichting Portaal)	7
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Regio Leiden: Portaal renoveert woningen in de periode 2014-2017. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van	Regio Leiden: Portaal heeft in de periode 2014-2017 994 gerenoveerde woningen opgeleverd, waarmee in voldoende mate is	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
de volgende aantallen gerenoveerde woningen in de regio Leiden (excl. Stroomversnelling project): 2014: 517 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 115 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 189 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 190 woningen (JV 2017, p.26)	voldaan aan de begrootte renovaties (1.011 woningen). De kleine achterstand is in 2015 opgelopen. In 2017 verliepen projecten juist sneller dan voorzien (JV 2017, p.26). 2014: 577 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 39 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 157 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 221 woningen (JV 2017, p.26)	
Regio Leiden: Portaal doet mee aan de samenwerking in het Stroomversnelling traject. Hierbij moeten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft de volgende aantallen renovaties begroot binnen het Stroomversnelling traject in de regio Leiden: 2015: 300 (JV 2015, p.22) 2016: 150 (JV 2016, p.24)	Regio Leiden: Portaal heeft in 2015 en 2016 geen woningen opgeleverd in het Stroomversnelling traject in Leiden (JV 2015, p.22; JV 2016, p.14). Ballast Nedam trok zich terug voor het portiekproject. Er is sinds 2015 hard gewerkt aan de eerste hoogbouwflat in de Stroomversnelling (230 woningen). Hierbij werd gestreefd naar nul-op-de-meter. Er was sprake van veel draagvlak onder bewoners (JV 2015, p.68). De techniek bleek uiteindelijk struikelblok voor all-electric in hoogbouw. Voor de Aagaatlaan is hard gepuzzeld om all electric te vervangen door stadsverwarming en toch bijna energieneutraal te worden. Draagvlak onder bewoners is in 2018 behaald, eind 2018 is start uitvoering beoogd (toelichting Portaal). Toelichting: De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren hoog. De werkelijkheid bleek echter weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder de bewonerscommissie. In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd. Portaal gaat wel door met het realiseren van nul-op-de-meter. Uitdaging is vooral hoogbouw, waarvoor ze zijn aangesloten bij een nieuwe samenwerking de Brede Stroomversnelling (JV 2017, p.24).	5
<i>Maatschappelijke vastgoed</i>		
<i>Verkoop</i>		
Regio Leiden: Portaal verkoopt woningen (eigen doelstelling/begroting): 2014: 82 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 69 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 53 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 115 woningen (JV 2017, p.20)	Regio Leiden: 2014: 83 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 57 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 44 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 106 woningen (JV 2017, p.20), waarvan 100 woningen de portefeuille in Alphen aan den Rijn omvatte.	7
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Regio Leiden: Het leefbaarheidsbudget voor de Regio Leiden bedraagt: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: €649.000 (JV 2016, p.28) 2017: €331.000 (JV 2017, p.28)	Regio Leiden: 2014: €753.107 (JV 2014, p) 2015: €654.000 (JV 2015, p.24) 2016: €626.000 (JV 2016, p.28) 2017: €405.000 (JV 2017, p.28) Toelichting: Het bezit van Portaal staat in de regio Leiden met name in de kans- en buurwijken (Leefbaarheidsselectiemodel (LSM)). De indeling in typen wijken laat zien welke investering er nodig is op het gebied van leefbaarheid in de wijken (Jaarverslagen). Voor Leiden betekent dit dat er inzet nodig is in leefbaarheid.	7
<i>Wijk- en buurtbeheer</i>		
Portaal zet samen met andere corporaties in op wijk- en buurtbeheer en bevordert het zelfbeheer van bewoners.	Gemeente Leiden: Het wijk- en buurtbeheer in Leiden vindt in veel gevallen in samenwerking plaats. Zo hebben Portaal, Ons Doel (intussen geen deelnemer meer) en De Sleutels sinds 2014 een gezamenlijk beheerderskantoor aan de Willem Klooslaan. Samen beheren ze de hele wijk. In het beheerderskantoor aan de Dobbedreef (Stevenshof) wordt de ruimte ook door de wijkagent gebruikt. En het kantoor aan de Agaatlaan (Hoge Mors) wordt gedeeld met De Binnenvest en het Zakgeldproject (kinderen die voor een kleine beloning zwerfvuil uit de wijk verzamelen). Ook is met een aantal partijen in de Slaaghwijk een gezamenlijke balie in de brede school opgezet, met onder andere De Sleutels, de gemeente, welzijnswerk (Libertas), de brede school en het sociaal wijkteam. Doordat er één loket wordt gevormd, kan men sneller, efficiënter en klantgerichter werken. Waardoor het een betere gesprekspartner wordt voor bewoners en voor andere partijen die bij de wijk betrokken zijn (zoals politie, gemeente en welzijnswerk). Bovendien is het werken efficiënter (JV 2014, p.73). Ook zet Portaal in op zelfbeheer door bewoners. Zo zijn in 2014 in de Diabijnhof en aan het Tinneplein gesprekken gevoerd hierover met bewoners: bewoners kunnen sommige taken zelf uitvoeren, zoals schoonmaken, kleine reparaties uitvoeren, het groen onderhouden. Zo kunnen de servicekosten naar beneden en raken bewoners meer bij elkaar en hun buurt betrokken (JV 2014, p.73). In de Horsten is in 2016 het 'project U' uitgevoerd met als doel de bewoners bewust te maken van de relatief hoge beheerkosten in de wijk en de invloed die bewoners daar zelf op hebben. Het resultaat wordt doorberekend in lagere servicekosten (JV 2016, p.81).	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Een ander voorbeeld is in de Hoge Mors, waar met verschillende partijen (waaronder de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen) en met veel bewoners is gewerkt aan het Morslint: een wandelroute door de woonwijk de Hoge Mors. De route is bedoeld om de wijk toegankelijker te maken voor wandelaars. Maar ook om de samenhang in de wijk te vergroten en stapsgewijs de buurt te verbeteren (JV 2014, p.73). In 2016 is Portaal gestart met deelname aan een experiment van Platform 31, experiment Vitale woongemeenschappen. In het seniorencomplex aan De Dobbegaarde is de bewonerscommissie aan de slag gegaan met de Bruis-methode, waarbij bewoners geactiveerd worden en gestimuleerd om zelf meer te organiseren in hun complex of wijk en meer naar elkaar om te kijken. De bewoners en medewerkers zijn enthousiast over de boost die ontstaan is en de verbreding van bewonerscontacten (JV 2016, p.81). Ook een voorbeeld is de Waldeck Piermontstraat, waar het plantsoen op initiatief van de omwonenden (huurders van Portaal) met ondersteuning van de Gemeente en Portaal opnieuw is ingericht. Het onderhoud en beheer wordt in ruil door de bewoners zelf opgepakt (JV 2016, p.81).	
<i>Aanpak overlast</i>		
Gemeente Leiden: Ook in Leiden is een herziening van het convenant Voorkomen huisuitzettingen huurschuld ondertekend in 2011, door onder andere de gemeente, corporaties en de GGD. In 2018 is dit convenant wederom vernieuwd. Hiermee heeft Portaal in Leiden de opgave om te voldoen aan dit convenant.	Regio Leiden: Portaal werkt via de uitgangspunten van het convenant.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Europese regelgeving:</u> Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.	Regio Nijmegen Portaal heeft in de regio Nijmegen woningen conform regelgeving toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 98.9% 2017: 98,9%	7
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. Regio Nijmegen: Portaal (gemeente Nijmegen) wijst vrijkomende sociale huurwoningen toe op basis van de geldende huisvestingsverordening in de gemeente Nijmegen. Corporaties houden zich aan de voorwaarden voor passend toewijzen, waardoor tenminste 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning wordt toegewezen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens. Onder het huurbeleid is vermeld hoe Portaal het passend toewijzen vormgeeft. Portaal vindt het belangrijk dat woningen niet alleen passend zijn wat betreft inkomen maar ook wat betreft huishoudenssamenstelling. Om deze reden hanteert Portaal bezettingsnormen zodat 3- en meerpersoonshuishoudens met voorrang terecht kunnen in grotere eengezinswoningen. Voor nu is het geregeld via maatwerk. Het heeft de voorkeur van Portaal om dit op te nemen in de huisvestingsverordening. (Prestatieafspraken 2016-2020, p11)	Regio Nijmegen Portaal heeft in de regio Nijmegen woningen passend toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: Nijmegen: 99,8% 2017: Nijmegen: 99,7%	7
Regio Nijmegen:	Regio Nijmegen:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
In de Woonvisie is de vraag naar corporatieve sociale huurwoningen in 2020 bepaald op 31.200. Deze vraag is bepaald op basis van WoON2012 en effecten van extramuralisering en de vluchtelingencrisis. Het scherp monitoren van de ontwikkeling van de vraag is tevens uitgangspunt van de Woonvisie. Het aandeel van Portaal bedraagt in 2020 minimaal 10.801 woningen (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p9) In de Woonvisie staat het streven om het aandeel goedkope woningen op 20% van de totale sociale corporatieve voorraad te krijgen. Per 1 juli 2015 was dit aandeel 18%. Corporaties willen voldoen aan de vraag van de doelgroep jongeren van 18 tot 23 jaar die voor deze woningen in aanmerking komen. (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p9) Portaal (gemeente Nijmegen) stuurt sterk op de betaalbaarheid van de woningvoorraad. Minimaal 65% van de totale voorraad valt in de categorie goedkoop en betaalbaar, dus tot de 2e aftoppingsgrens (C 628,76). Maximaal 35% van de voorraad valt in de categorie duur sociaal (€ 628,76 t/m €710,68). (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p10)	Portaal (gemeente Nijmegen) draagt zijn steentje bij aan de gezamenlijke opgave onder woningcorporaties in Nijmegen om de sociale corporatieve voorraad te laten toenemen. Hoewel het totale aantal woningen van Portaal in de gemeente Nijmegen is afgenomen, is het aantal goedkope en betaalbare woningen in de periode tussen 2014 en 2017 toegenomen. De totale voorraad sociale huurwoningen in bezit van Portaal (gemeente Nijmegen) nam in de periode 2014-2017 af, in tegenstelling tot de opgave die gericht is op uitbreiding. Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: 2014: 10.741 zelfstandige woningen, + 214 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.75). 2015: 10.376 zelfstandige woningen, + 671 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.70). 2016: 10.404 woningen (JV 2016, p.86). 2017: 10.473 woningen (JV 2017, p.98) Goedkoop: 2014: 2.053 woningen (JV 2014, p.75). 2015: 1.687 woningen (JV 2015, p.70). 2016: 2.001 woningen (JV 2016, p.86). 2017: 2.002 woningen (JV 2017, p.98) Betaalbaar: 2014: 7.062 woningen (JV 2014, p.75). 2015: 7.199 woningen (JV 2015, p.70). 2016: 7.246 woningen (JV 2016, p.86). 2017: 7.319 woningen (JV 2017, p.98) Duur-sociaal: 2014: 1.626 woningen (JV 2014, p.75). 2015: 1.685 woningen (JV 2015, p.70). 2016: 1.157 woningen (JV 2016, p.86). 2017: 1.152 woningen (JV 2017, p.98)	
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen Portaal draagt bij aan de taakstelling van de gemeenten in de regio Nijmegen voor het huisvesten van statushouders: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 167 personen (JV 2016, p. 15) 2017: 115 personen (JV 2017, p. 14)	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: Portaal heeft statushouders gehuisvest in de gemeenten in de regio Nijmegen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 156 personen (voldaan) (JV 2016, p. 15) 2017: 116 personen (voldaan) (JV 2017, p. 14) Toelichting: De taakstelling in de gemeente Nijmegen is in 2015 bijgesteld in verband met een lagere instroom.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Algemeen: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring.	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie:	7
Regio Nijmegen:	Regio Nijmegen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 66	
Betaalbaarheid		
Algemeen: Portaal beschouwt betaalbaarheid als een belangrijke pijler van het huurbeleid.	Regio Nijmegen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 85,9% (JV 2017, p. 16) 2017: 84,5% (JV 2017, p. 16)	8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Regio Nijmegen Portaal draagt bij aan het huisvesten van mensen met een bijzondere woonvraag	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: 2014: 47 mensen uit MO & GGZ (data WBB) 2015: 44 mensen uit MO & GGZ (data WBB) 2016: 42 mensen uit MO & GGZ (JV 2017, p. 12). 2017: 40 mensen uit MO & GGZ (JV 2017, p. 12). Toelichting: Portaal kan voor de regio Nijmegen geen onderscheid maken in mensen uit de maatschappelijke opvang en uit de GGZ. Het aantal mensen uit de maatschappelijke opvang is echter het grootst (JV 2017, p. 12).	7
In de woningmarktregio Arnhem / Nijmegen kunnen op basis van in de huisvestingsverordening bij de urgentiecommissie aanvragen worden ingediend. De aanvragen worden in de gemeente Nijmegen naar rato van de omvang verdeeld over de corporaties. De opgave is niet precies aan te geven, wel behandelt Portaal ongeveer een percentage van 35% van het totaal (toelichting Portaal).	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie:	7
	2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 58 mensen SM & 2 mensen MZ (JV 2017, p. 13)	
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: De ambitie van de gemeente Nijmegen in de Woonvisie is dat mensen met een zorgvraag goed en zoveel mogelijk zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving, met een passend voorzieningenniveau in de wijk. (prestatieafspraken 2016-2020, p13)	Regio Nijmegen: Portaal is in 2017 doorstroomprojecten gestart om in twee levensloopgeschikte nieuwbouwcomplexen ouderen met voorrang te huisvesten. Uiteindelijk toewijzing heeft in 2018 plaatsgevonden.	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit		
Algemeen:	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen:	5

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt middels renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud).	In Nijmegen heeft moet Portaal nog stappen maken om 90% van het bezit op de standaardkwaliteit te krijgen in 2020. In vergelijking met de andere regio's is het in Nijmegen het minst ver. Aantallen in Nijmegen (toelichting Portaal): Voldaan: 9.919 woningen (71%) Niet voldaan: 3.198 woningen (29%)	
Kwaliteit van dienstverlening		
Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Nijmegen is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): - Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% - Buurt: 70% - Laatste contact met Portaal: 75%	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen De volgende percentages huurders in de regio Nijmegen hebben de dienstverlening van Portaal beoordeeld met een 7 of hoger: (* tevredenheid laatste contact) Gemeente Nijmegen 2015: 68,7 % (JV 2017, p.97) 2017: 66,9 % (JV 2017, p.97)	5
Energie en duurzaamheid		
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen De geplande ontwikkeling van de gemiddelde energie-index uit de prestatieafspraken is: 2016: 1,60 (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p16) 2017: 1,56 (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p16) De gemeente heeft als doelstelling dat het corporatiebezit in 2018 een gemiddeld label B heeft, mits dit de weg naar energieneutraliteit niet hindert. (Prestatieafspraken 2016-2020, p16)	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen Het woningbezit van Portaal in de regio Nijmegen had aan het einde van 2017 een energie-index van 1,58. 2014: 1,70 2015: 1,65 (Jaarverslag 2017, p23) 2016: 1,62 (Jaarverslag 2017, p23) 2017: 1,58 (Jaarverslag 2017, p23)	7
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen Voor de lange termijn start Portaal (regio Nijmegen) een tripartite proces en ontwikkelt het samen scenario's die zicht geven op de haalbaarheid van een energie neutrale woningvoorraad. Partijen starten in 2016 en de scenario's zijn uiterlijk in het eerste helft van 2017 opgesteld en laten zien op welke wijze de stip aan de horizon kan worden bereikt en wat de inzet en bijdrage van partijen hierbij is. De gemeente regisseert dit proces (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p16)	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen In 2017 hebben de Nijmeegse corporaties en de gemeente gezamenlijk een procesregisseur aangesteld die gezamenlijk met alle partijen scenario's heeft onderzocht	7
(Des)investeren in vastgoed		
Nieuwbouw		
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen 2014: 212 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 13 woningen (JV 2015, p.15)	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
daarbij past in een op uitbreiding van de woningvoorraad (eigen doelstelling/begroting): 2014: 149 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 4 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 29 woningen (JV 2016, p.19) 2017: 32 woningen (Prestatieopgaven 2016-2020 Nijmegen).	2016: 39 woningen (JV 2016, p.19) 2017: 48 woningen (JV 2017, p.19) Toelichting: Portaal heeft in 2017 in de wijk Wolfskuil veertig eengezinswoningen opgeleverd. De bewoners in de Rozenbuurt kozen voor nieuwbouw in plaats van renovatie. Aan het einde van 2017 is in dezelfde wijk samen met Bouwinvest en KlokBouw begonnen met de bouw van fase twee van het project Nachtegaalplein. Daar komen 57 sociale huurwoningen en 38 woningen met een middeldure huur. Daarmee wordt de herstructurering van Wolfskuil afgesloten. Daarnaast is in het voorjaar van 2017 gestart met de bouw op het Circusterrein aan de rand van Hatert. Portaal werkt daarbij wederom samen met een vastgoedontwikkelaar-belegger. De ontwikkelaar realiseert 40 grondgebonden huurwoningen in de vrije sector en Portaal een woontoren met 75 sociale huurappartementen (JV 2017, p. 97).	
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Regio Nijmegen: Portaal renoveert woningen in de periode 2014-2017. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van de volgende aantallen gerenoveerde woningen in de regio Nijmegen (excl. Stroomversnelling project): 2014: 462 woningen (JV 2014, p.30) 2015: n.v.t. woningen (JV 2015, p.70) 2016: n.v.t. woningen (JV 2016, p.26) 2017: 62 woningen (JV 2017, p.26)	Regio Nijmegen: Portaal (regio Nijmegen) heeft de eigen ambities met betrekking tot de renovatie van woningen niet behaald. Met name in 2014 bleef het aantal renovaties ver achter. Alleen in 2017 heeft Portaal (regio Nijmegen) meer woningen gerenoveerd dan begroot. 2014: 104 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 55 woningen (JV 2015, p.70) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 93 woningen (JV 2017, p.98)	5
Regio Nijmegen: Portaal doet mee aan het Stroomversnelling traject. Hierbij moeten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft de volgende aantallen renovaties begroot binnen het Stroomversnelling traject in regio Nijmegen: 2015: 100 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.24)	Regio Nijmegen: Portaal heeft geen woningen gerenoveerd als onderdeel van de stroomversnelling. Toelichting: De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren hoog. De werkelijkheid bleek weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder bewoners. Alleen in Arnhem is het gelukt om een groot deel van de geplande woningen nul-op-de-meter te renoveren. Een deel van de woningen wordt in 2016 alsnog op de reguliere manier gerenoveerd (JV 2015, p.22; JV 2016, p.24).	5

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd. Portaal gaat wel door met het realiseren van nul-op-de-meter. Uitdaging is vooral hoogbouw, waarvoor ze zijn aangesloten bij een nieuwe samenwerking de Brede Stroomversnelling (JV 2017, p.24).	
<i>Verkoop</i>		
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: Portaal verkoopt woningen (eigen doelstelling/begroting): 2014: 74 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 84 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 72 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 74 woningen (JV 2017, p 30)	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: 2014: 96 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 91 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 67 woningen (JV 2016, p.20) 2017: 96 woningen (JV 2017, p.30)	7
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		
Regio Nijmegen: Het leefbaarheidsbudget voor de Regio Nijmegen bedraagt: 2014: € 1.060.085 (JV 2014, p.21). 2015: € 1.012.000 (JV 2015, p.24). 2016: € 611.00 (JV 2016, p 28) 2017: €486.000 (Jaarverslag 2017, p28)	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: Portaal heeft geïnvesteerd in de leefbaarheid in de verschillende typen wijken in de regio Nijmegen: 2014: € n.b. (JV 2014, p.21). 2015: € n.b. 2016: € 360.000 (JV 2016, p. 28) 2017: € 609.000 (JV 2017, p. 28)	7
Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen De waardering bij Nijmegenaren voor hun stad (7,6) en woonbuurt (7,4) is de afgelopen jaren ongeveer gelijk gebleven. Een goed woon- en leefklimaat in de wijk is één van de ambities uit de Woonvisie. Partijen onderschrijven deze ambitie en hebben een gedeelde verantwoordelijkheid. De partijen dragen hier binnen het wettelijk en onderstaand samenwerkingskader gezamenlijk aan bij. Er is een directe relatie met de afspraken onder Huisvesting specifieke doelgroepen. (Prestatieafspraken 2016-2020, p18) Portaal hanteert voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de buurt een eigen doelstelling: minimaal 70% van de huurders geeft de buurt een 7 of hoger.	Regio Nijmegen/Gemeente Nijmegen: Het aandeel van de huurders van Portaal in de regio Nijmegen die de buurt beoordeeld met 7 of hoger: 2015: 67,6% (JV 2017, p. 97) 2017: 59,6% (JV 2017, p. 97)	7
<i>Aanpak overlast</i>		
Portaal is aangesloten bij de uitvoering van het gemeentelijk Aanvalsplan Armoede en Schulden. Onderdeel hiervan is het opzetten van een integraal systeem van vroeg signalering van schulden. Gemeente en corporaties zetten dit samen met energieleveranciers	In 2016 heeft Portaal samen met een aantal andere partijen, o.a. gemeente Nijmegen, Nuon en collega corporaties, het convenant Vroeg signalering schulden Nijmegen opgesteld (toelichting Portaal). Hierin is de samenwerking en de aanpak van vroeg signalering van	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
en zorgverzekeraars op (Prestatieafspraken 2016-2020 Nijmegen, p. 11)	Schulden opgenomen (Convenant Vroeg signalering schulden Nijmegen).	

Regio Utrecht

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Algemeen: <u>Europese regelgeving:</u> Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Woningcorporaties wijzen per 1 januari 2016 tenminste 80% toe tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.	Regio Utrecht: Portaal heeft in de regio Utrecht woningen conform regelgeving toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 98,0% 2017: 98,3%	7
Algemeen: <u>Passend toewijzen:</u> Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.	Regio Utrecht: Portaal heeft in de regio Utrecht woningen passend toegewezen: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 99,2-100% 2017: 99,7-100%	7
Gemeente Utrecht: Op 1 januari 2011 beschikten de Utrechtse woningcorporaties over 47.000 zelfstandige sociale huurwoningen. De Utrechtse woningcorporaties garanderen tot en met 31 december 2015 minimaal 44.000 woningen in bezit te hebben met een sociale huurprijs (onder de huurprijsgrens conform art. 13, lid 1a van de Wet op de huurtoeslag, per 1 januari 2011: € 652,52. (Utrechtse samenwerkingsafspraken 2011-2015,p21). Het aandeel voor Portaal is 27% (toelichting Portaal), wat neerkomt op minimaal 11.880 woningen. Portaal wil een bijdragen leveren aan het oplossen van het oplopend woningtekort van 4.000 woningen in 2020. Portaal streeft er om die reden naar de huidige voorraad sociale huurwoningen in stand te houden, maar bij voorkeur te laten groeien naar 12.200 in 2020. Concreet	Gemeente Utrecht: Portaal (gemeente Utrecht) heeft ruim voldoende voldaan aan de opgave om minimaal 11.880 sociale huurwoningen te bezitten in 2015, met een bezit van 11.790 sociale huurwoningen. Ook is ruim voldoende voldaan aan de inschatting opgenomen in de afspraak om in 2017 minimaal 11.950 woningen in de kernvoorraad te hebben, in 2017 had Portaal (gemeente Utrecht) 11.921 woningen in de kernvoorraad. De totale voorraad sociale huurwoningen in bezit van Portaal (gemeente Utrecht) in de periode 2014-2017 is toegenomen, in overeenstemming met de opgave die gericht is op uitbreiding. Uitsplitsing voorraad sociale huurwoningen Portaal per gemeente:	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
betekent dit een productieprogramma dat uitgaat van ongeveer 600 (minimaal 548) sociale huurwoningen in de periode 2016-2020). (Prestatieafspraken 2016-2019) Prognose aantal zelfstandige sociale huurwoningen van Portaal in Utrecht: 2016: 12.000 (Prestatieafspraken 2016-2019) 2017: 11.950 (Prestatieafspraken 2016-2019)	Gemeente Bunnik 2014: 757 zelfstandige woningen, + 3 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.69). 2015: 737 zelfstandige woningen, + 3 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.64). 2016: 700 zelfstandige woningen, (JV 2016, p.76). 2017: 701 zelfstandige woningen (JV 2017, p.90). Gemeente Nieuwegein 2014: 1.175 zelfstandige woningen, + 0 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.79). 2015: 1.146 zelfstandige woningen, + 0 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.73). 2016: 1.111 zelfstandige woningen (JV 2016, p.82). 2017: 1.111 zelfstandige woningen (JV 2017, p.96). Gemeente Stichtse Vecht 2014: 3.620 zelfstandige woningen, + 1 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.85). 2015: 3.625 zelfstandige woningen, + 1 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.78). 2016: 3.560 zelfstandige woningen (JV 2016, p.95). 2017: 3.535 zelfstandige woningen (JV 2017, p.110). Gemeente Utrecht 2014: 11.791 zelfstandige woningen, + 1.196 onzelfstandige wooneenheden (JV 2014, p.87). 2015: 10.560 zelfstandige woningen, + 1.230 onzelfstandige wooneenheden (JV 2015, p.81). 2016: 11.715 zelfstandige woningen (JV 2016, p.98). 2017: 11.921 zelfstandige woningen (JV 2017, p.113).	
Gemeente Utrecht: In de woonvisie is aangegeven dat er vooral voor mensen met een laag middeninkomen van € 20.325 / € 29.350 tot € 33.614 weinig keus is in de stad. Deze groep komt voor een belangrijk deel terecht in woningen voor mensen met een huur tot € 554,76: de zogenoemde kernvoorraad voor de huurtoeslagdoelgroep met een inkomen tot € 20.325 / € 29.350. Door de juiste woningen toe te voegen kan doorstroming uit de bestaande woningvoorraad op gang worden gebracht. (Utrechtse samenwerkingsafspraken 2011-2015,p12)	Gemeente Utrecht Doormiddel van passend toewijzen en door het toevoegen van nieuwbouw in de juiste categorieën heeft Portaal zich ingezet om doorstroming op gang te brengen in Utrecht.	7
Regio Utrecht: Portaal draagt bij aan de taakstelling van de gemeenten in de regio Utrecht voor het huisvesten van statushouders: Gemeente Bunnik: 2014: n.b. 2015: n.b.	Regio Utrecht: Portaal heeft statushouders gehuisvest in de gemeenten in de regio Utrecht: Gemeente Bunnik: 2014: n.b. 2015: n.b.	6

Opgaven	Prestaties	Oordeel
2016: 30 (JV 2016, p15) 2017: 33 (incl. achterstand 2016) (JV 2017, p. 14) Gemeente Nieuwegein: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 26 (JV 2016, p15) 2017: 12 (incl. achterstand 2016) (JV2017, p. 14) Gemeente Stichtse Vecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 118 (JV 2016, p15) 2017: 88 (inclusief achterstand 2016) (JV 2017, p. 14) Gemeente Utrecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 232 (JV 2016, p15) 2017: 180 (incl. achterstand 2016) (JV 2017, p. 14)	2016: 17 (niet voldaan) (JV 2016, p15) 2017: 29 (voldaan) (Jaarverslag 2017, p. 14) Gemeente Nieuwegein: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 25 (niet voldaan) (JV 2016, p15) 2017: 4 (voldaan) (JV 2017, p. 14) Gemeente Stichtse Vecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 63 (niet gehaald) (JV 2016, p15) 2017: 58 (voldaan) (JV 2017, p. 14) Gemeente Utrecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 139 (niet voldaan) (JV 2016, p15) 2017: 81 (voldaan) (JV 2017, p. 14) Toelichting: Portaal verwacht dat in de gemeenten Bunnik, Stichtse Vecht en Utrecht de taakstellingen aan het einde van 2018 worden gehaald en de achterstanden zijn weggewerkt. In Nieuwegein is er helemaal geen achterstand en is de taakstelling ruimschoots gehaald, dankzij de inspanningen van een collega-corporatie.	
Algemeen: Portaal heeft in de verschillende regio's tevens een opgave voor het huisvesten van personen met een urgentieverklaring. Regio Utrecht:	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een urgentieverklaring. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen mensen met een sociale-medische urgentie (SM), een mantelzorgurgentie (MZ) en een stadsvernieuwingsurgentie: Regio Utrecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 128	7
Betaalbaarheid		
Algemeen: Portaal beschouwt betaalbaarheid als een belangrijke pijler van het huurbeleid. Gemeente Utrecht: Portaal kiest in de vorm van een experiment voor een tweehuren-beleid, wat betekent dat alle woningen met	Algemeen: Portaal heeft de keuze gemaakt om de passenheidstoets uit te voeren via het tweehurenbeleid. Daarbij heeft Portaal de huurprijzen van woningen extra afgetopt. Het aandeel sociale verhuur in relatie tot het totale aantal verhuren wordt per woningmarktregio gemonitord. Regio Utrecht:	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
twee huurprijzen worden aangeboden. De prijs van de woning hangt af of er sprake is van recht op huurtoeslag. (Prestatieafspraken 2016-2019)	Er is twee-hurenbeleid toegepast, en daarmee is door Portaal voldaan aan de opgave in de gemeente Utrecht. Aandeel sociale verhuur in relatie tot het totale aantal verhuren: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 84,1% (JV 2017, p. 16) 2017: 81,1% (JV 2017, p. 16)	
Algemeen/Gemeente Utrecht: Portaal conformeert zich aan het sociaal huurakkoord van Aedes en de Woonbond. Portaal hanteert een streefhuurpercentage van 80% van de maximale huurprijs (Prestatieafspraken 2016-2019, p5)	Algemeen: Portaal kent een gematigd huurbeleid. Bij woningtoewijzing bedraagt de nieuwe huur bij Portaal gemiddeld 80% van de huur die wettelijk gezien gevraagd mag worden (JV 2014, p.17; JV 2015; JV 2016, p.17; JV 2017). Portaal voert de passendheid toets uit via het twee hurenbeleid (JV 2016, p.17; JV 2017, p.16).	7
Algemeen/Gemeente Utrecht: Portaal matigt de huurstijging voor de primaire doelgroep gedurende de looptijd van de afspraken tot (gemiddelde) inflatie. (Prestatieafspraken 2016-2019, p5)	Algemeen: Portaal heeft conform afspraak in 2016 en 2017 een inflatievolgende huurverhoging doorgevoerd, en alleen een inkomensafhankelijke huurverhoging voor de hoogste inkomensgroep. In de jaren daarvoor is er ook een inkomensafhankelijke component boven op de inflatie voor alle inkomensgroepen, waarbij de laagste inkomens het meest zijn ontzien. In 2014 volgt de huurverhoging van Portaal de inflatie van 2,5%. Daarbovenop is er een inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast (JV 2014, p.17): - Inkomens tot €34.085: 1,5% - Inkomens €34.085-43.602: 2% - Inkomens boven de €43.602: 4% In 2015 was de huurverhoging bij Portaal inkomensafhankelijk, en lager dan de maximaal toegestane verhoging. De laagste inkomens zijn het meest ontzien (JV 2015): - Inkomen onder de €34.229, huur boven de €618: 1% - Inkomen onder de €34.229, huur onder de €618: 2% - Inkomen €34.229-€43.786: 2,5% - Inkomen boven de €43.786: 5% In 2016 is er bij Portaal geen huurverhoging doorgevoerd, behalve voor de inkomens boven de €43.786. Deze groep kent een verhoging van 4,6% (JV 2016, p.17). In 2017 heeft Portaal voor de huurverhoging de inflatie aangehouden van 0,3%. Er is verder alleen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast op inkomens hoger dan €40.349. Bij een huur lager dan €635	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	gaat het om 4,3%, en bij huren daarboven om 2,3% huurverhoging (JV 2017, p.17).	
Gemeente Utrecht: De huurtoeslagdoelgroep moet voldoende kans hebben op een sociale huurwoning, omdat zij hier wat betreft inkomen op is aangewezen. De gemeente Utrecht en Portaal spreken een minimaal aanbod aan sociale huurwoningen onder de aftoppingsgrens als aandeel van het totale jaarlijkse aanbod aan sociale huurwoningen af: 2016: - 70% van de aangeboden woningen met huur onder de aftoppingsgrens - 58% van de aangeboden woningen onder de eerste aftoppingsgrens	Gemeente Utrecht: Portaal heeft in de gemeente Utrecht conform afspraak woningen aangeboden met een huur onder de aftoppingsgrens en eerste aftoppingsgrens (toelichting Portaal): 2016: • Onder de aftoppingsgrens: 86% • Onder de eerste aftoppingsgrens: 71% 2017: • Onder de aftoppingsgrens: 90% • Onder de eerste aftoppingsgrens: 84%	8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Algemeen: Portaal draagt bij aan het huisvesten van mensen met een bijzondere woonvraag Regio Utrecht: De afgelopen jaren was de afspraak dat jaarlijks 10% van het aantal vrijkomende sociale huurwoningen ter beschikking te stellen voor de uitstroom uit de instellingen voor maatschappelijke opvang en (openbare) geestelijke gezondheidszorg. De uitstroom betreft mensen die in een instelling hebben verbleven en (weer) toe zijn aan zelfstandig wonen, aanvankelijk met lichte begeleiding. Deze afspraak werd in 2016 gecontinueerd. In 2016 zullen partijen een nieuwe afspraak maken die meer rekening houdt met de context van vraag en aanbod (omvang en methodiek). (Prestatieafspraken 2016, p. 13).	Algemeen: Portaal huisvest mensen met een bijzondere woonvraag, zoals mensen uit de maatschappelijke opvang (MO) en GGZ. Regio Utrecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: n.b. 2017: 22 mensen MO & 6 mensen GGZ (JV 2017, p. 12). Gemeente Bunnik 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 0 mensen MO & 0 mensen GGZ (JV 2016, p. 15). 2017: 0 mensen MO & 0 mensen GGZ (JV 2017, p. 12). Gemeente Nieuwegein 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 2 mensen MO & 0 mensen GGZ (JV 2016, p. 15). 2017: 0 mensen MO & 0 mensen GGZ (JV 2017, p. 12). Gemeente Stichtse Vecht: 2014: n.b. 2015: n.b. 2016: 1 mensen MO & 1 mensen GGZ (JV 2016, p. 15). 2017: 4 mensen MO & 0 mensen GGZ (JV 2017, p. 12). Gemeente Utrecht: 2014: n.b. 2015: n.b.	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	2016: 35 mensen MO & 4 mensen GGZ (JV 2016, p. 15). 2017: 18 mensen MO & 6 mensen GGZ (JV 2017, p. 12).	
Regio Utrecht/Gemeente Utrecht Portaal draagt bij aan het huisvesten van kwetsbare huishoudens.	Regio Utrecht/Gemeente Utrecht Portaal ziet het huisvesten van kwetsbare huishoudens als haar kerntaak. Onder kwetsbare doelgroepen verstaat Portaal mensen die een steuntje in de rug nodig hebben, zoals statushouders, mensen uit de maatschappelijke opvang of ouderen. Portaal heeft speciale ontwikkeld voor de kwetsbare doelgroepen. In Utrecht zijn de projecten Majella Wonen en Place2Be ontwikkeld, waarin sprake is van een mix aan doelgroepen. Naast statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang wonen er starters op de woningmarkt, waaronder studenten. Zij hebben eerst een selectie doorlopen: zij zijn betrokken en extra gemotiveerd om iets te doen voor de medemens (JV 2017, p. 6). Het project Majella Wonen heeft de innovatieprijs i-Opener van Aedes gewonnen voor het meest vernieuwende project op het gebied van wonen en zorg. Het concept krijgt navolging in de complexen aan de Van Riellaan en de Sint-Ludgerusstraat. Inmiddels wordt Portaal in binnen- en buitenland als voorloper (JV 2017, p. 114).	8
Regio Utrecht Portaal dient een wooncoach in te zetten om ouderen te begeleiden en te adviseren bij hun veranderende woonbehoefte.	Regio Utrecht Portaal maakt in de regio Utrecht in de gemeente Utrecht en Nieuwegein gebruik van een verhuis- of wooncoach die ouderen helpen tijdig te verhuizen naar een woning die meer geschikt is voor hen, en niet duurder is dan de huidige woning (JV 2015, p.9; JV 2016, p.14; JV 2017, p.11).	7
Gemeente Utrecht De gemeente Utrecht en Portaal werken samen binnen het programma 'wonen en zorg verbonden', waarin maatregelen en richtingen zijn opgenomen om de vraag en het aanbod van levensloopgeschikte woningen en de omgeving in evenwicht te brengen (Prestatieafspraken 2016-2019, p12).	Gemeente Utrecht: De samenwerking is in een aparte werkgroep uitgewerkt. De conclusie was dat vraag en aanbod over de stad in evenwicht is, maar dit op wijkniveau niet het geval is. Daarop is een voorstel uitgewerkt en geïmplementeerd om woningzoekenden voorrang te geven op levensloopgeschikte woningen op basis van een indicatie. Dit ging van start in 2017 (toelichting Portaal).	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Woningkwaliteit</i>		
Algemeen en Regio Utrecht Portaal heeft de doelstelling dat 90% van het woningbezit in 2020 moet voldoen aan een kwaliteitsstandaard: de woningen zijn voorzien van dubbel glas, inbraakwerend hang- en sluitwerk, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. De standaardkwaliteit wordt bereikt middels renovaties, planmatig onderhoud en niet-planmatig onderhoud (o.a. mutatieonderhoud).	Algemeen: Van de totale woningvoorraad van Portaal voldoet eind 2017 meer dan driekwart aan de standaardkwaliteit, overeenkomend met 38.594 woningen. Portaal heeft geïnvesteerd in de kwaliteit van het woningbezit. Hieronder valt onder andere hang- en sluitwerk, dubbel glas, hr-ketels, mechanische ventilatie en wasmachine-aansluitingen. Regio Utrecht:	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Deze algemeen geldende afspraak is ook in de Prestatieafspraken 2016-2019 opgenomen.	Het aantal en aandeel woningen van Portaal in de regio Utrecht dat eind 2017 aan de standaard kwaliteit voldoet is 82%. Portaal heeft in deze regio in verhouding met name in de gemeente Bunnik nog een slag te maken om de 100% in 2020 te bereiken (eigen ambitie) en de 90% in 2020 (prestatieafspraken) te bereiken. In absolute zin moeten in de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht de meeste woningen nog worden aangepakt. Regio (toelichting Portaal): Voldoet: 14.932 woningen (82%) Voldoet niet: 3.171 woningen (18%) Gemeente Bunnik (toelichting Portaal): Voldoet: 554 woningen (73%) Voldoet niet: 208 woningen (27%) Gemeente Nieuwegein (toelichting Portaal): Voldoet: 1.137 woningen (92%) Voldoet niet: 104 woningen (8%) Gemeente Stichtse Vecht (toelichting Portaal): Voldoet: 2.981 woningen (80%) Voldoet niet: 731 woningen (20%) Gemeente Utrecht (toelichting Portaal): Voldoet: 10.258 woningen (83%) Voldoet niet: 2.129 woningen (17%)	
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Eens in de twee jaar is er een grootschalig tevredenheidsonderzoek onder de huurders (in 2015 en 2017). In 2016 is een extra onderzoek uitgevoerd naar de klanttevredenheid omtrent dienstverlening. Eigen doelstelling Portaal voor de tevredenheid onder huurders met betrekking tot de dienstverlening in de regio Leiden is het verkrijgen van een 7 op beoordelingen op de volgende onderdelen (JV 2017, p.92): • Tevredenheid met/kwaliteit van de woning: 75% • Buurt: 70% • Laatste contact met Portaal: 75%	Regio Utrecht: De volgende percentages huurders in de regio Utrecht hebben de dienstverlening van Portaal beoordeeld met een 7 of hoger: (* tevredenheid laatste contact) Gemeente Bunnik: 2015: 68,7% (JV 2017, p.89) 2017: 78,2% (JV 2017, p.89) Gemeente Nieuwegein: 2015: 68,7% (JV 2017, p.95) 2017: 63,5% (JV 2017, p.95) Gemeente Stichtse Vecht: 2015: 68,7% (JV 2017, p 109) 2017: 69,8% (JV 2017, p 109) Gemeente Utrecht: 2015: 68,7% (JV 2017, p 112) 2017: 68,8% (JV 2017, p 112)	5
<i>Energie en duurzaamheid</i>		

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Algemeen: De woningvoorraad van Portaal heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector). Portaal hanteert een doelstelling van een gemiddeld energie-index van 1,36 voor het totale bezit in 2020. Gemeente Utrecht De geplande ontwikkeling van de gemiddelde energie-index uit de geactualiseerde prestatieafspraken is: 2016: 1,47 (Prestatieafspraken 2016-2019) 2017: 1,47 (Prestatieafspraken 2016-2019)	Gemeente Utrecht: 2015: 1,67 (Jaarverslag 2015, p82) 2016: 1,62 (Jaarverslag 2016, p100) 2017: 1,49 (Jaarverslag 2017, p112) Regio Utrecht: Het woningbezit van Portaal in de regio Utrecht had aan het einde van 2017 een energie-index van 1,48. 2014: 1,70 2015: 1,63 (Jaarverslag 2017, p. 23) 2016: 1,59 (Jaarverslag 2017, p. 23) 2017: 1,48 (Jaarverslag 2017, p. 23)	7
Regio Utrecht: Portaal ontwikkelt renovatieconcepten voor nul-op-de-meter woningen.	Regio Utrecht: Om de renovatieconcepten voor nul-op-de-meter verder te brengen, is er nu een nieuwe vereniging, de Brede Stroomversnelling. Portaal is daar lid van geworden. Deze vereniging houdt zich ook bezig met hoogbouw. Want juist op dat gebied zijn de ambities tot nu toe niet waargemaakt: het is nog niet mogelijk om voldoende energie op te wekken bij complexen met meer dan vier woonlagen. Vanuit diezelfde achtergrond sloot Portaal zich ook aan bij de Warmteversnelling. Een Utrechts initiatief van Portaal en Eneco om via een warmtenet te voorzien in de warmtebehoefte in hoogbouwcomplexen (JV 2017, p. 24).	7
Regio Utrecht: Portaal is bereid een energiecampaagne onder huurders in te zetten. De energiecampaagne bestaat uit een persoonlijk advies aan huurders. Portaal wil dit gezamenlijk met de andere corporaties doen en zal dit afstemmen. (geactualiseerde prestatieafspraken 2016-2019)	Regio Utrecht: Portaal is in 2017 gestart met het bezoeken van huurders voor een persoonlijke huurdersadvies in Nieuwegein, (JV 2017). In Stichtse Vecht is Portaal samen met de gemeente en Woningstichting Kockengen een energiebewustwordingscampagne gestart (JV 2017).	7
(Des)investeren in vastgoed		
<i>Nieuwbouw</i>		
Regio Utrecht: Portaal zet op basis van verwachte demografische ontwikkelingen en het aantal sociale huurwoningen dat daarbij past in op uitbreiding van de woningvoorraad (eigen doelstelling/begroting): 2014: 75 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 207 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 122 woningen (JV 2016, p.19) 2017: 32 woningen (JV 2017, p.19).	Regio Utrecht: 2014: 60 woningen (JV 2014, p.29) 2015: 228 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 0 woningen (JV 2016, p.19) 2017: 259 woningen (JV 2017, p.19) Toelichting: Nieuwegein: Portaal heeft zich ingezet voor de plannen voor het oude gemeentehuis van Nieuwegein, de Meander, en het voornemen om hier 250 appartementen in het magic mix-concept te realiseren (de gemengde huisvesting van starters, statushouders en mensen uit de maatschappelijke opvang). Het project zal bijdragen uitbreiding van de woningvoorraad in Nieuwegein.	8

Opgaven	Prestaties	Oordeel
	Daarnaast is Portaal in 2017 gestart met de bouw van 106 sociale huurwoningen in Blokhoeve in Nieuwegein (JV 2017). Stichtse Vecht: Portaal heeft in een brief aan de gemeenteraad van Stichtse Vecht een oproep om hen te helpen om de afspraken na te komen omdat Portaal bij concrete projecten bezwaar ontmoet van omwonenden. Om deze reden komen de projecten Kuijperstraat, Daalse Hoek en Haarrijnweg naar verwachting in 2018 niet tot ontwikkeling. De vernieuwing en uitbreiding van de voorraad komt hierdoor niet tot stand. Utrecht: Portaal heeft in 2017 samen met Mitros het project Place2BU opgeleverd: vijfhonderd tijdelijke woningen in Leidsche Rijn, bestemd voor statushouders, mensen uit de maatschappelijke opvang en jongeren (JV 2017, p. 113).	
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Regio Utrecht: Portaal renoveert woningen in de periode 2014-2017. In de begroting is rekening gehouden met de oplevering van de volgende aantallen gerenoveerde woningen in de regio Utrecht (excl. Stroomversnelling project): 2014: 330 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 179 woningen (JV 2015, p.21) 2016: 133 woningen (JV 2016, p.26) 2017: 87 woningen (JV 2017, p.26)	Regio Utrecht: Portaal (regio Utrecht) heeft de eigen ambities met betrekking tot de renovatie van woningen niet behaald. In 2014, 2015 en 2016 bleef het aantal renovaties achter. Alleen in 2017 heeft Portaal (regio Utrecht) meer woningen gerenoveerd dan begroot. 2014: 263 (JV 2014, p.29) 2015: 169 (JV 2015, p.21). 2016: 75 (JV 2016, p.26). 2017: 104 (JV 2017, p.113).	5
Regio Utrecht: Portaal doet mee aan de samenwerking in het Stroomversnelling traject. Hierbij moeten woningen energiezuinig en innovatief gerenoveerd worden. Portaal heeft de volgende aantallen renovaties begroot binnen het Stroomversnelling traject in regio Utrecht: 2015: 307 woningen (JV 2015, p.22) 2016: 42 woningen (JV 2016, p.24)	Regio Utrecht: Portaal heeft geen woningen gerenoveerd als onderdeel van de stroomversnelling. Toelichting: De ambities op het vlak van de Stroomversnelling waren hoog. De werkelijkheid bleek weerbarstig, met name aan de technische kant en op het gebied van draagvlak onder bewoners. Een deel van de woningen wordt in 2016 als nog op de reguliere manier gerenoveerd (JV 2015, p.22; JV 2016, p.24). In Soest is in 2017 nog wel begonnen aan een grootscheepse renovatie van 70 EG-woningen aan de Hobbemalaan naar nul-op-de-meter in het kader van de Stroomversnelling (JV 2017, p.107). In 2017 is de samenwerking van de Stroomversnelling beëindigd. Portaal gaat wel door met het realiseren van nul-op-de-meter. Uitdaging is vooral hoogbouw, waarvoor ze zijn aangesloten bij een nieuwe samenwerking de Brede Stroomversnelling (JV 2017, p.24).	5

Opgaven	Prestaties	Oordeel
Regio Utrecht Portaal verkoopt woningen (eigen doelstelling/begroting): 2014: 137 woningen (JV 2014, p.30) 2015: 137 woningen (JV 2015, p.15) 2016: 115 woningen (JV 2016, p.20). 2017: 27 woningen (JV 2017, p20) Portaal legt de verkoop van woningen in 2016 en 2017 stil, omdat het toevoegen van woningen trager loopt dan gedacht en noodzaak om te verkopen daarmee vervalt. Tegelijkertijd krimpt de voorraad niet en blijft het woningaanbod op peil (geactualiseerde prestatieafspraken 2016-2019)	Regio Utrecht: 2014: 196 (JV 2014, p.30) 2015: 154 (JV 2015, p.15). 2016: 93 (JV 2016, p.20). 2017: 20 (JV 2017, p20).	7
Kwaliteit van wijken en buurten		
<i>Leefbaarheid</i>		
Regio Utrecht: Portaal dient jaarlijks een bedrag te reserveren en uit te geven aan leefbaarheid. Portaal heeft hier zelf een doelstelling in aangelegd. Het leefbaarheidsbudget in de regio Utrecht bedraagt: 2014: € 1.520.979 2015: € 1.265.000 2016: € 862.000 2017: € 741.000	Regio Utrecht: Portaal heeft geïnvesteerd in de leefbaarheid in de verschillende typen wijken in de regio Utrecht: 2014: € n.b. (JV 2014, p.21). 2015: € n.b. 2016: € 1.053.000 (JV 2016, p. 28) 2017: € 737.000 (JV 2017, p. 28) Toelichting: Portaal heeft onder andere deelgenomen aan het leefbaarheidsinitiatief Mooi Merwestein in Nieuwegein (JV 2017, p. 96). Portaal heeft in de wijk Antilopespoor in Maarssenbroek, na signalen uit de buurt extra aandacht gegeven aan het beheer (JV 2017).	7
<i>Aanpak overlast</i>		
Gemeente Utrecht: Het aantal woninginbraken is na een aanvankelijk dalende trend in 2010 aanzienlijk gestegen. Reden voor de samenwerkingspartners (gemeente Utrecht, de Utrechtse woningcorporaties, politie en openbaar ministerie) om via het programma 'Veilig Wonen' een grote inzet te plegen om het aantal inbraken terug te dringen. De gemeente streeft naar daling van 20% in 2014 ten opzichte van 2006 (2.577 inbraken), te beginnen met een daling van 6% in 2011. Hiervoor is een aantal afspraken gemaakt: - Gemeente en woningcorporaties treffen samen maatregelen om het inbraakrisico te verkleinen. - woningen moeten zoveel mogelijk voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW). Nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen en krijgen een certificaat.	Portaal heeft in de gemeente Utrecht conform afspraken maatregelen getroffen om inbraakrisico's te verkleinen. Onder meer heeft Portaal ingezet bij renovatie en nieuwbouw om woningen te laten voldoen aan het PKVW keurmerk en certificaten (toelichting Portaal),	7

Opgaven	Prestaties	Oordeel
- bij ingrijpende renovatie en planmatig onderhoud van corporatiewoningen wordt het behalen van het PKVW-certificaat nagestreefd. - in totaal halen de woningcorporaties in de periode van 2011 tot en met 2015 door nieuwbouw, renovatie en planmatig onderhoud 6.500 certificaten (Utrechtse samenwerkingsafspraken 2011-2015, p28)		

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas