

Maatschappelijke visitatie



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

Rob van Oostveen, voorzitter
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 11 november 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	8
A. Recensie	8
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting Woonwenz	13
DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 De opgaven in het werkgebied	17
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	18
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	21
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	24
2. Presteren volgens belanghebbenden	25
2.1 De belanghebbenden van Woonwenz	25
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie	28
2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie	30
2.2.3 De invloed op het beleid	30
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	31
3. Presteren naar Vermogen	33
3.1 Financiële continuïteit	33
3.2 Doelmatigheid	36
3.3 Vermogensinzet	38
4. Governance	40
4.1 Besturing	40
4.1.1 Plan	41
4.1.2 Check	44
4.1.3 Act	46
4.2 Intern toezicht	47
4.2.1 Het functioneren van de raad van commissarissen	47
4.2.2 Toetsingskader	49
4.2.3 Toepassing Governancecode	49
4.3 Externe legitimering en verantwoording	51
4.3.1 Externe legitimatie	51
4.3.2 Openbare verantwoording	52

DEEL 3: Bijlagen	53
1. Gerealiseerde prestaties	53
2. Position paper	66
3. Bronnenlijst	70
4. Lijst van geïnterviewde en geëncquêteerde personen en belanghebbenden	74
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	76

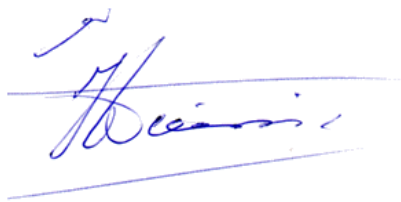
Voorwoord

Woonwenz heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van februari tot mei 2015.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Woonwenz voldoende houvast biedt voor de corporatie en haar belanghebbenden. Procorp wenst Woonwenz succes toe bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan.



mr. Henk Wilbrink
voorzitter Procorp

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

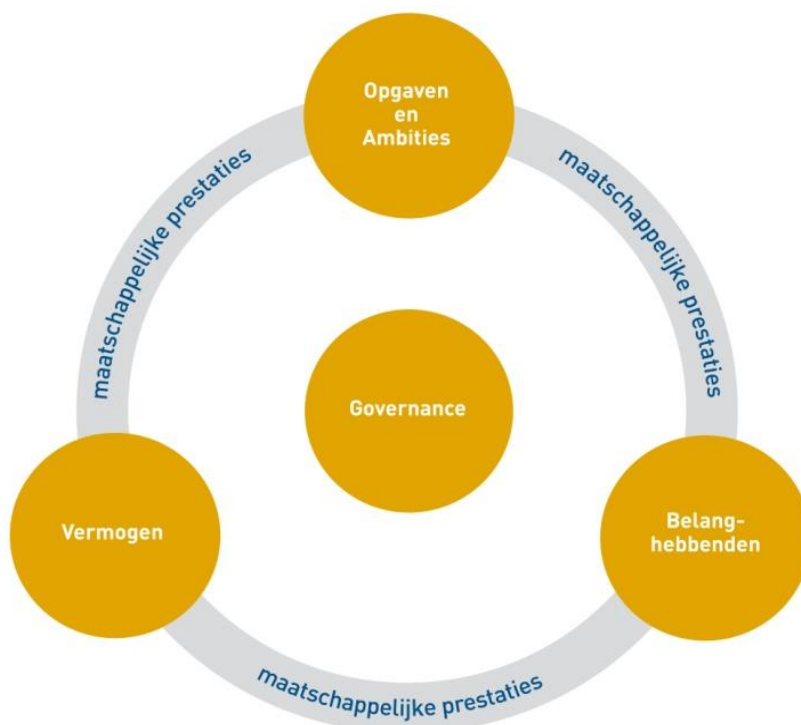
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting;
- bestuurlijke reactie op de visitatie.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

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

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Woonwenz is de grootste corporatie in Venlo, die zich zeer bewust is van haar rol als volkshuisvester in het werkgebied Venlo en omgeving. In de afgelopen jaren heeft Woonwenz een positief imago weten op te bouwen, mede als gevolg van de beeldbepalende projecten in de stad Venlo, die de afgelopen jaren zijn ontwikkeld. Projecten, zoals bijvoorbeeld Nedinsco, Crescendo, Renaissance en het Kloosterkwartier, hebben gezorgd voor een positieve uitstraling in het werkgebied en daarbuiten. Mooi voorbeeld daarvan is dat zelfs Minister Blok en Tweedekamerleden van de parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties dit van dichtbij wensten te zien.

Woonwenz is de afgelopen jaren van een ontwikkelende corporatie in de buurten en wijken opgeschoven naar een samenwerkende corporatie, die met haar belanghebbenden wijkontwikkelingen wenst op te pakken. Zij werkt nauw samen met belanghebbenden, omdat, zoals de directeur-bestuurder dit in het positionpaper als volgt verwoordt:

‘Het huidige politieke klimaat zal als gevolg van inperkingen van het takenpakket van corporaties en heffingen, de noodzaak van het sluiten van coalities versterken.’

Woonwenz ziet in dat de huidige tijd een gewijzigde opstelling en instelling van haar organisatie verwacht.

‘Het accent zal daarom in toenemende mate niet worden gezocht in “wat” wij doen, maar in “hoe” wij de dingen doen.’

Woonwenz zal van een vraaggestuurde corporatie meer een vraaggerichte organisatie worden. Woonwenz dient meer te denken vanuit de behoefte van de klant –bewoners-.

Woonwenz is een corporatie, die haar maatschappelijke prestaties niet uitbundig etaleert. “Wij voeren toch alleen naar beste weten onze maatschappelijke taak uit?” is een veel gehoorde opmerking binnen Woonwenz. Kenmerkend voor bovenstaande houding is de uitreiking en het winnen van de Hein Roethoff-prijs. Woonwenz koos ervoor om met een uitgedunde afvaardiging naar de uitreiking te gaan, omdat er tevens een bewonersbijeenkomst gepland stond. Een kwestie van prioriteiten stellen; de bewoners zijn belangrijker.

Woonwenz probeert in overlegplatforms binnen gemeente alsmede naar lokale, regionale en landelijke belanghouders en haar bewoners zoveel mogelijk steun voor haar maatschappelijke taak te krijgen. In deze visitatie zal bezien worden hoe de belanghebbenden er over denken en of haar opstelling en gedrag als effectief beschouwd wordt.

Woonwenz is een financieel solide en gezonde corporatie gebleken, gezien haar prestaties. De aangepaste wet- en regelgeving, de verhuurdersheffing en additionele bijdragen hebben de financiële basis van Woonwenz niet onder druk gezet. Woonwenz heeft veel van haar ambities gedurende deze visitatieperiode weten te realiseren. De commissie heeft geconstateerd dat Woonwenz de zaken over het algemeen goed voor elkaar heeft en de organisatie voldoende effectief en efficiënt is.

Maatschappelijke visitatie 2010

Met de vorige visitatie haalde Woonwenz een 7,1 voor het *Presteren naar Opgaven* en een 6,9 voor het *Presteren naar Ambities*.

Op de meeste onderdelen van *Presteren naar Opgaven* heeft Woonwenz zich weten te verbeteren ten opzichte van de vorige visitatie. Het laagst scoorde Woonwenz bij de vorige visitatie op het onderdeel *Kwaliteit van woningen en woningbeheer* (6,9). Op dit onderdeel haalt Woonwenz nu een 7,4. Op de *kwaliteit van wijken en buurten* heeft Woonwenz de score zelfs weten te verhogen van een 7,0 naar een 8,0.

Totaal komt het *Presteren naar Opgaven* nu uit op een 7,4. Op dit onderdeel heeft Woonwenz zich verbeterd. *Presteren naar Ambities* is niet meer vergelijkbaar met de vorige visitatie.

Bij *Presteren volgens Belanghebbenden* was de gemiddelde score een 8,1 in het vorige visitatie. Een belangrijke opmerking uit het rapport van 2011:

Bijna zonder uitzondering wordt de woningstichting geprezen om haar maatschappelijke inzet voor de verschillende doelgroepen en voor Venlo.

Voor het onderdeel *Presteren volgens Belanghebbenden* is in de huidige visitatie een gemiddelde van een 7,1 gescoord, wat als een flinke achteruitgang moet worden beschouwd.

Bij *Presteren naar Vermogen* was in 2010 de gemiddelde score een 7,3.

De commissie kwam destijds tot de conclusie dat Woonwenz haar vermogen goed inzet. Wat betreft het financiële beleid heeft Woonwenz een ontwikkeling doorgemaakt, waarbij zij meer doet met haar vermogen dan in de jaren hiervoor. De commissie kwam tot de conclusie dat de meer conservatieve houding van de voormalige organisatie ertoe heeft bijgedragen dat Woonwenz extra kon inzetten op (onrendabele) maatschappelijke doelen. Met vertrouwen werd er naar de toekomst gekeken op basis van het stringenter gevoerde beleid, dat ook voor de lange termijn voldoende kansen zou bieden.

De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woonwenz vooral de ingezette beleidslijn onverminderd heeft kunnen voortzetten. Er ontbraken geen substantiële zaken binnen de maatschappelijke prestaties op financieel gebied, die tot verbeteringen noopte.

Bij *Governance* was in 2010 de gemiddelde score een 7,8.

- *De beleidscyclus is op orde.*
- *Door het vaststellen van heldere en SMART-geformuleerde doelstellingen geeft Woonwenz duidelijk aan welke koers ze wil varen.*
- *De governance(structuur) is bij Woonwenz ruim voldoende op orde.*
- *Het functioneren van de Raad van Toezicht heeft zich gedurende de visitatieperiode ontwikkeld, gelijk met de ontwikkeling van het toetsingskader.*

Door de fusie en het verstrijken van de termijnen van herbenoeming is de Raad van Toezicht aanzienlijk in samenstelling gewijzigd. Tevens is door de fusie een aantal zaken statutair gewijzigd, die in 2011 een herziening van een aantal reglementen tot gevolg hebben, zoals het reglement van de Raad van Toezicht en het Bestuursreglement. De profielschets van de Raad van Toezicht is bij de nieuwe samenstelling in 2011 aangepast.

Resultaten visitatie 2011-2014

Beschouwing op het positionpaper

Uit het paper blijkt dat Woonwenz een gedreven corporatie is om vanuit haar maatschappelijke relevantie een bijdrage te leveren aan sociale thema's in Venlo en omstreken, samen met de bewoners en belanghebbenden. Woonwenz weegt steeds haar maatschappelijk en financieel rendement teneinde optimale resultaten te kunnen behalen. De beschrijving van Woonwenz in het paper werd door de commissie herkend.

Oog voor de portemonnee van de klant

Woonwenz wordt door de belanghebbenden gezien als een conservatieve, financieel gezonde en professionele corporatie in Venlo. De bewoners zijn erg positief over de betrokkenheid van de corporatie bij de buurten, wijken en de bewoners. De prestaties van Woonwenz worden door de belanghebbenden gezien en op de meeste onderdelen ook zeer gewaardeerd. De resultaten voor de *Kwaliteit van wijken en buurten* krijgt Woonwenz van alle belanghebbenden de hoogste scores. Ook de visitatiecommissie heeft veel lof voor de manier waarop dit wordt aanpakt en de resultaten die Woonwenz hiermee behaalt. Het is de commissie opgevallen dat Woonwenz juist op die onderdelen goed scoort, die direct effect hebben op de portemonnee van de bewoners. Zowel op de betaalbaarheid van de woningen als op energiebesparende maatregelen heeft de commissie Woonwenz een welverdiende 8 toegekend.

Meer oog voor zorg

Sommige zorg- en welzijnsinstellingen vonden dat Woonwenz op de huisvesting van de bijzondere doelgroep onder de maat presteert. De woonbehoefte verandert volgens de zorg- en welzijnsinstellingen. Groepswoningen voldoen volgens de zorgpartijen niet meer aan de hedendaagse eisen op het gebied van privacy. Woonwenz houdt volgens sommige zorginstellingen vast aan traditionele woonprogramma's voor de bijzondere doelgroep en wordt daarmee als conservatief en niet innovatief ervaren. Onvoldoende woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte, te weinig woningen voor personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking. Met de gemeente zijn in STRAK geen prestatieafspraken gemaakt over de huisvesting van de bijzondere doelgroepen

Cultuuromslag binnen Woonwenz gaat eenieder aan!

Woonwenz heeft gedurende de visitatieperiode op basis van een reorganisatieplan de organisatie trachten te kantelen. Vooral op het punt van klantgerichtheid viel er nog veel te verbeteren, vond de corporatie. Via diverse werkgroepen, 'interne meeloopstages', cursussen en opleiding is daar inhoud aan gegeven. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie de eerste effecten al heeft laten zien. Tevens wordt dat door de belanghebbenden herkend. Verbeteren van de zichtbaarheid van de corporatie en meer uitdragen van de missie en waarden van Woonwenz is voor alle belanghebbenden belangrijk

Financieel gezond en op orde

Woonwenz is een financieel gezonde corporatie. De financiële positie van Woonwenz wordt steeds meer op de proef gesteld door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. In de visitatieperiode zijn veel samenwerkingspartners door bezuinigingen terughoudend geweest bij investeringen in gezamenlijke projecten. Woonwenz heeft binnen haar mogelijkheden onveranderd geïnvesteerd in haar woningen en in haar wijken. Daarnaast is Woonwenz lopende de visitatieperiode stevig gaan investeren in het verduurzamen van haar vastgoedvoorraad. Het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten is ook onverminderd doorgezet.

Met bijstellingen in beleid en doorvoeren van het reorganisatieplan heeft Woonwenz haar financiële positie weten te waarborgen en legt zij een gezond financieel fundament voor de toekomst. De complimenten van de commissie voor de wijze waarop Woonwenz haar financiële verantwoording genomen heeft in diverse wijken en ‘tegen de wind in’ heeft gepresteerd. De wijken Venlo-Noord en Venlo-Oost zijn de moeite waard om eens te bezoeken. Een transformatie die de leefbaarheid voor de bewoners zeer sterk heeft vergroot.

Aanbevelingen voor de toekomst

Vier de successen

Woonwenz kan haar ingeslagen weg om meer samen te werken met belanghebbenden perfect gebruiken voor het uitbouwen van haar huidige positieve imago, waarbij Woonwenz staat voor betrouwbaar, gedegen, professioneel en actief. Een collega-corporatie liet weten dat de aandacht voor maatschappelijk rendement in de sector veel beter kan. Dat geldt zeker voor Woonwenz, die haar markante vastgoedprojecten en haar leefbaarheidsprojecten meer moet laten zien en met de hele organisatie aandacht hieraan moet besteden. Een Hein Roethofprijs -nationale bekendheid te geven aan projecten die resultaten bereiken met de preventie van criminaliteit- winnen, is immers niet niks!

Denk minder voor en meer vanuit de klant

Woonwenz stelt de klant centraal. De commissie heeft geconstateerd dat Woonwenz op veel beleidsterreinen goed *aan* de klant denkt, maar er wordt nog niet altijd *vanuit* de klant gedacht. Het ontbreekt Woonwenz aan visies en ambities op bijvoorbeeld:

- wachtduur of slaagkans voor een woning;
- keuzevrijheid van doelgroepen.

Vooraf inzicht opbouwen op de wachttijden van de verschillende groepen van woningzoekenden en het communiceren hierover, werkt sturend op het verwachtingspatroon van deze woningzoekenden. Tevens kunnen er, bij eventueel gebleken kansongelijkheid, samen met belanghebbenden maatregelen worden genomen om meer kansgelijkheid te bereiken voor de verschillende doelgroepen.

Governancecode op orde? Periodieke check doorvoeren

Gebleken is dat Woonwenz de governancecode niet volledig volgt. De Raad van Toezicht zou in haar jaarplan op kunnen nemen om één keer per jaar een check te doen op de vigerende governancecode en dit met elkaar door te nemen. Daarmee komt Woonwenz niet in de omstandigheid conflicterend te zijn aan de governancecode en kunnen actief wijzigingen in de code geïmplementeerd worden binnen Woonwenz.

In control

In de bestuurscultuur ligt binnen Woonwenz veel nadruk op zekerheden, controle en afdekken van risico's. De “ja, maar”-cultuur overheerst, waardoor creativiteit een ondergeschoven positie krijgt. De visitatiecommissie is van mening dat daar meer balans in moet komen. De veelvoud van managementlagen binnen Woonwenz helpt daarbij niet. De organisatie zou zich meer open moeten stellen voor discussies met de belanghebbenden over nieuwe ideeën en maatschappelijke ontwikkelingen.

B. Scorekaart

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

C. Samenvatting Woonwenz

Profiel

Woonwenz is de grootste woningcorporatie in de regio Venlo met als rechtstreekse voorloper de Venlosche Bouwvereniging uit 1907, een van de oudste corporaties in Nederland en de oudste van de regio Noord-Limburg. Woonwenz is per 1 januari 2011 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden.

De missie en kernwaarden van Woonwenz luiden als volgt:

Vanuit de missie “Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken, in een vitale regio” stellen we onze klant centraal. Dat betekent niet alleen een andere structuur van de organisatie, maar ook een andere manier van werken.

“Onze kernwaarden vormen de basis van ons handelen: betrokkenheid, daadkracht, klantgericht, vakmanschap, betrouwbaarheid en Hart voor Venlo, staan bij ons centraal.”

Woonwenz heeft vastgoedbezit in de gemeenten Venlo -in de kernen Arcen, Lomm, Velden, Blerick en Venlo- en Horst aan de Maas -in de kernen Meerlo en Melderslo-. Woonwenz had per 31 december 2014 in totaal 7.742 woningen en 1.896 overige verhuureenheden in beheer. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeenten Venlo en Horst aan de Maas, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. In het werkgebied van Woonwenz zijn ook de collega-corporaties Antares, Urbanus en Wonen-Limburg actief.

De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Toezicht, dat uit zes leden bestaat waarvan twee leden op voordracht van Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken (HBV). Bij Woonwenz waren ultimo 2014 97 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen bedroeg eind 2014 83,7.

Begin 2014 heeft Woonwenz de Award voor “Best presterende organisatie op het gebied van Medewerkerbeleving” in de categorie “Meest aanbevolen door medewerkers” gewonnen.

Het Corporatie Benchmark Centrum (CiP 2014) plaatst Woonwenz in de referentiegroep Rf 09 Corporaties met marktgevoelig bezit. Als Woonwenz in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentiegroep.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit perspectief met een 7,1.

Belanghebbenden hebben de prestaties van Woonwenz ruim voldoende beoordeeld. Vooral de huurders waren tevreden over de volkshuisvestelijke prestaties. De gemeente en collega-corporaties zijn wat kritischer in de beoordeling van het prestatieveld *Huisvesting van de bijzondere doelgroepen*. De tevredenheid van de huurders over de relatie en de wijze van communicatie met Woonwenz was groot en bij de overige belanghebbenden ruim voldoende. De gemeente was op dit onderdeel wat kritischer. Invloed op het beleid vonden de huurders goed, terwijl de gemeente en de overige belanghebbenden van mening waren dat zij graag meer proactief mee willen denken over het beleid en de totstandkoming van een nieuwe ondernemingsplan. Overall een goede score van de stakeholders van Woonwenz!

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 7.

Woonwenz scoort ruim voldoende op alle onderdelen van Presteren naar Vermogen. Woonwenz maakt voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Woonwenz heeft een gezonde financiële positie. De externe toezichtinstellingen, zoals CFV, WSW en Minister zijn dezelfde mening toegedaan. Woonwenz krijgt voldoende borging voor haar investeringen via het WSW. Woonwenz weet jaarlijks haar financiële positie verder op peil te houden door haar periodieke woningverkoop en recentelijk door de inkomensafhankelijke huurverhogingen. Woonwenz heeft gedurende de visitatieperiode regelmatig actualisaties doorgevoerd en voldoende bijgestuurd om de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen te kunnen voldoen. Woonwenz stuurt adequaat op haar financiële kengetallen en laat dat voldoende inzichtelijk terugkomen in haar financiële overzichten.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 6,4.

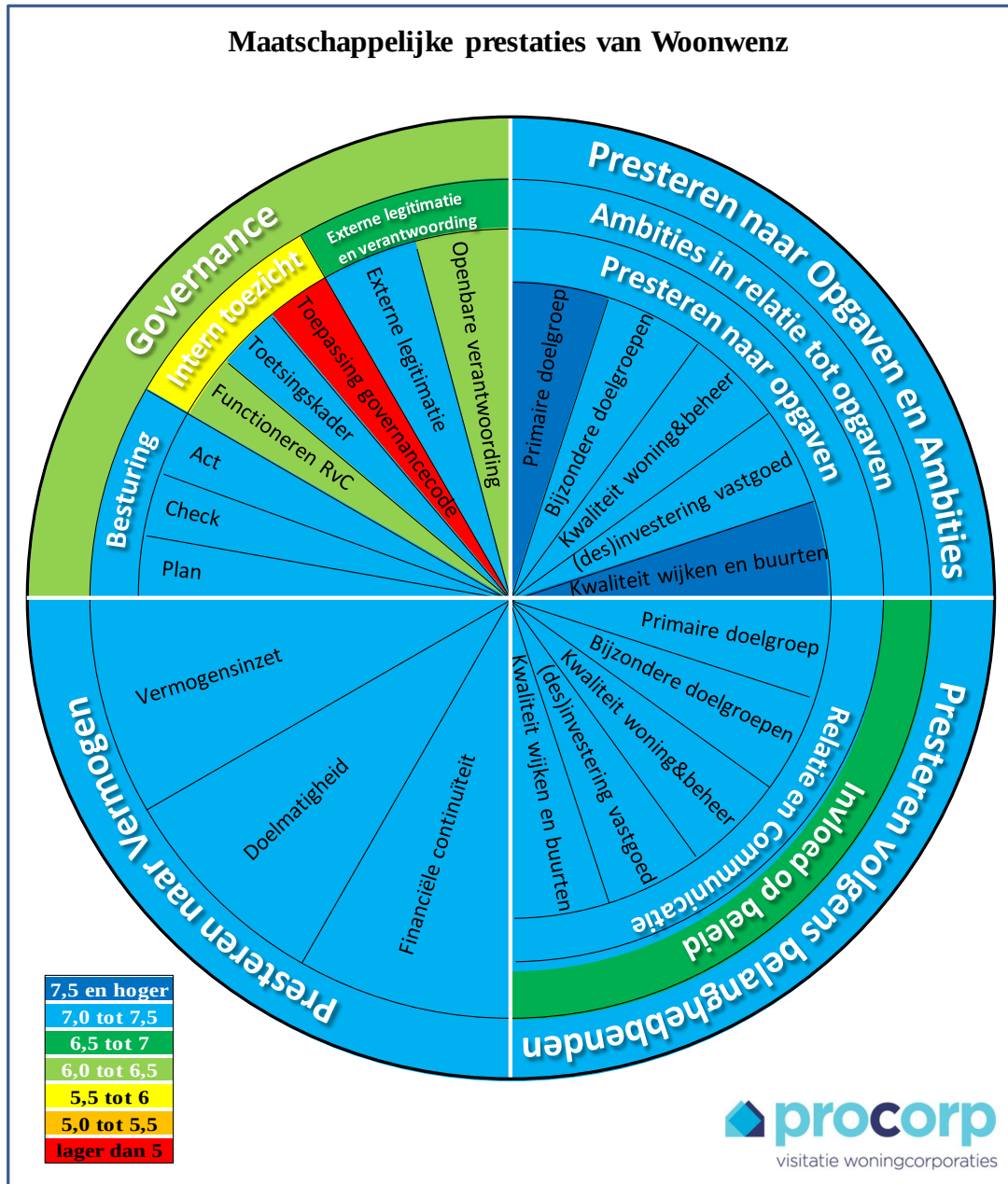
De visitatiecommissie is van mening dat de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie op orde is. Woonwenz heeft haar actuele visie vastgelegd, waarin haar eigen positie en toekomstig functioneren helder in beeld komt. Tijdens de visitatieperiode heeft Woonwenz meerdere malen haar visie -haar blik op de toekomst- aangepast en nieuwe waarneembare trends geactualiseerd. Aangetoond is dat Woonwenz erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen. Via de jaarplannen en afdelingsplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

Woonwenz beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader en een investeringsstatuut.

Ten aanzien van de toepassing van de Governancecode door Woonwenz is de commissie kritisch ten aanzien van de afwijking zittingstermijnen, die dwingend zijn voorgeschreven. Hoe de Raad van Toezicht daarmee is omgegaan, beoordeelt de commissie als ruim onvoldoende. De externe legitimering en verantwoording zijn op orde, maar de commissie had graag gezien dat Woonwenz de voorgenomen en gerealiseerde prestaties in het jaarverslag in samenhang zichtbaar had gemaakt en de eventuele afwijkingen had uitgelegd.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert WOONWENZ de volgende beoordelingen op:



DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

1.1 De opgaven in het werkgebied

De opgaven binnen de gemeente Venlo zijn beschreven in het “Strategisch Akkoord 2007 – 2011” en het “Strategisch Akkoord 2012 – 2015”. Dit strategisch akkoord is gezamenlijk opgesteld door de gemeente Venlo en de corporaties Woningstichting Woonwenz, Stichting Antares Woonservice en Woonservice Urbanus (de partijen). Begin 2015 is aan dit akkoord een uitvoeringsovereenkomst toegevoegd. Alhoewel de ondertekening van deze uitvoeringsovereenkomst lang op zich heeft laten wachten, heeft dit geen effect gehad op de uitvoering van het Strategisch Akkoord.

In 2013 hebben de gemeente Horst aan de Maas en de corporaties Woonwenz en Wonen Limburg gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt over de periode 2013 – 2015. Aangezien Woonwenz pas sinds 2012 in twee van de kernen van de gemeente 12 woningen heeft gebouwd, hebben deze prestatieafspraken nog geen meetbaar resultaat kunnen opleveren.

Afspraken uit het strategisch akkoord:

Huisvesting van de primaire doelgroep/woningbouwopgave

De primaire doelgroep -met een inkomen tot € 34.678 in 2012-, krijgt bij Woonwenz de eerste aandacht. De omvang van de sociale huurvoorraad van de corporaties samen is 10.000 woningen. Woonwenz voorziet in minimaal 6.000 woningen. De corporaties streven naar het gezamenlijk voldoen van de 90% norm voor het toewijzen van de sociale huurwoningen aan mensen met een inkomen tot € 34.678. Studenten krijgen speciale aandacht en zijn begrepen in de afspraken die in de Woonvisie Regio Venlo zijn gemaakt. Concrete doelstellingen in de samenwerking met de corporaties zijn: het realiseren van een aantrekkelijke woningvoorraad in de binnenstad -nieuwbouw, transformatie- voor met name specifieke doelgroepen die (groot-)stedelijk georiënteerd zijn, waaronder studenten, alleenstaanden, expats en senioren.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Er zijn geen prestatieafspraken gemaakt over de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte of personen met een beperking.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Er zijn geen afspraken gemaakt over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Wel is afgesproken dat partijen gezamenlijk een woonwensenonderzoek uitvoeren om inzicht te krijgen in de kwalitatieve vraag naar woningen.

(Des)investeringen in vastgoed

Als bijlage bij de prestatieafspraken is een overzicht opgenomen van alle geplande sloop/nieuwbouw, renovatie en groot onderhoudsprojecten. Totaal gaat het voor Woonwenz om de nieuwbouw van circa 220 woningen met een start uitvoering van 2013 tot en met 2016. Bij sloop gaat het om ruim 260 woningen in de periode tot verder dan 2017. Bij groot onderhoud voor 117 woningen is gestart in 2014.

Kwaliteit van wijken en buurten

Met de landelijke leefbaarometer wordt de leefbaarheid van de wijken gevolgd.

Uit de jaarlijkse rapportage van het Centraal Fonds Volkshuisvesting blijkt wat de bijdrage is van de corporaties op het gebied van leefbaarheid. Voor stadsdeel Blerick wordt, volgens het strategisch akkoord, gezamenlijk een integrale gebiedsvisie opgesteld, voorzien van een analyse van de sociaal-maatschappelijke en de ruimtelijk fysieke kansen en opgaven.

Drie manieren van aanpak worden gehanteerd om te werken aan leefbaarheid. De keuze is afhankelijk van de eigen kracht en zelfredzaamheid van een wijk:

Reguliere aanpak: gezonder sociale structuur, voldoende zelf-organiserend vermogen;

Versterkte reguliere aanpak: beginnende problemen of tekortkomingen;

Speerpuntaanpak: meervoudige problematiek.

Voor de prioriteitstelling voor de wijkenaanpak is de volgende afspraak gemaakt:

Wijk	inzet	corporatie
Venlo-zuid	regulier	Woonwenz
Arcen, Lomm & Velden	regulier	Woonwenz
Venlo-noord	versterkt regulier	Woonwenz
Venlo-oost	speerpunt	Woonwenz
Hazenkamp	speerpunt	Antares/Woonwenz
Vastenaovendkamp	speerpunt	Woonwenz/Antares

Deze wijken kennen al een plan van aanpak, gericht op de sociaal-maatschappelijke en ruimtelijk-fysieke elementen. De afspraken gaan over de uitvoering van deze plannen. Ook ondersteunen de partijen en de maatschappelijke organisaties ontwikkelingen zoals Venlodroom en Huizen van de Wijk.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,7.

Woonwenz scoort goed op de beschikbaarheid van woningen en het passend toewijzen. Volgens de afspraken met de gemeente moet de sociale voorraad van Woonwenz minimaal 6.000 woningen zijn. Woonwenz heeft eind 2013 ruim 6.600 sociale huurwoningen en overtreft daarmee de prestatie-afspraken met ruim 10%. Met een aandeel van ruim 86%, volgens de criteria voor passend toewijzen, scoort Woonwenz bijna 5% beter dan vergelijkbare corporaties.

Tot oktober 2014 maakte Woonwenz gebruik van een eigen aanbodmodel. Daarna is Woonwenz gestart met het aanbodmodel *Thuis in Limburg*. Dit systeem biedt de huurder een grotere keuze, omdat zeven corporaties erbij zijn aangesloten. Woonwenz heeft bijna de helft van haar woningen aangewezen voor verkoop. Bewoners kunnen kiezen of ze hun woning willen blijven huren of willen kopen. 34 bewoners hebben van de mogelijkheid om hun woning te kopen gebruik gemaakt.

Bewoners van Woonwenz zitten goed bij Woonwenz, als het om de huurprijs van de woning gaat. De huren die gevraagd worden, liggen ruim 5% lager dan bij vergelijkbare corporaties. Daarnaast neemt Woonwenz een belangrijk deel van het huurdersonderhoud voor eigen rekening. Dit scheelt de bewoners van Woonwenz gemiddeld ook nog eens € 2,50 per maand.

De acties, naar aanleiding van de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst met schuldhulpverlening, hebben ervoor gezorgd dat het aantal woningontuimingen op basis van huurachterstand met gemiddeld 30% is afgenomen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Woonwenz zet zich ruim voldoende in voor bijzondere doelgroepen, zoals ouderen met specifieke zorgbehoefte en mensen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking. Het aandeel speciale woningen voor ouderen en gehandicapten bedraagt ruim 18% van de woningportefeuille en komt verhoudingsgewijs overeen met die van andere corporaties.

Voor begeleid wonen of wonen met zorg heeft Woonwenz veel samenwerkingsverbanden gesloten met zorginstellingen. In totaal heeft Woonwenz 315 woningen speciaal voor bijzondere doelgroepen. Tevens verhuurt Woonwenz eind 2013 nog eens 27 woningen via verschillende zorginstellingen om tijdelijke begeleid wonen te faciliteren, met als doel om deze mensen uiteindelijk zelfstandig en zonder begeleiding te laten wonen. De afgelopen jaren zijn op deze manier 39 mensen door de zorginstellingen naar zelfstandig wonen begeleid.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,4.

De prijs-kwaliteitverhouding van de sociale huurwoningen van Woonwenz is goed. De gemiddelde oppervlakte van de woningen is iets groter dan hetgeen andere corporaties bieden en het uitrustingsniveau is vergelijkbaar. De prijs hiervoor ligt echter ruim 5% lager dan bij andere corporaties. Woonwenz kent geen differentiatie in het uitrustingsniveau.

De commissie heeft de conditie en onderhoudstoestand van de woningen niet kunnen vaststellen. Volgens de gegevens van Woonwenz zijn de klanten hierover tevreden, maar er is geen instrument voorhanden om de onderhoudsconditie objectief te meten. De onderhoudsplanung wordt bepaald vanuit de techniek en niet vanuit een bestuurlijk/strategisch bepaald conditieniveau. Door de visitatiecommissie is geconstateerd dat Woonwenz gemiddeld minder aan onderhoud uitgeeft dan vergelijkbare corporaties.

De kwaliteit van dienstverlening is in 2014 eenmalig gemeten ten behoeve van de Aedes-benchmark. Daaruit bleek dat de bewoners de kwaliteit van de woning en de dienstverlening waardeerden met cijfers die iets boven het gemiddelde van de Nederlandse corporaties liggen. Voor de kwaliteit van de woonomgeving kwam de score uit op het gemiddelde van de Nederlandse corporaties.

De resultaten van energiebesparende maatregelen zijn goed. Woonwenz loopt voor op het landelijk gemiddelde in de realisatie van de energielabels. 63% van het woningbezit heeft eind 2014 een energielabel C of hoger. Bij de overige corporaties in Nederland ligt dit gemiddeld op 57%.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Woonwenz komt de afspraken met de gemeente op de fysieke projecten na. De productie lag de afgelopen vier jaar op 426 huurwoningen en 27 koopwoningen. Gezien de nog maar tijdelijke groei van de woningbehoefte, krimp en vergrijzing van de bevolking, realiseert Woonwenz vanaf 2012 geen toevoegende nieuwbouw meer, maar alleen nog vervangende nieuwbouw om de kwaliteit van het woningaanbod toekomstbesteding maken. Beoogd is 50 woningen per jaar te bestemmen voor sloop en 50 nieuwbouwwoningen te realiseren.

De kwaliteit van veel bestaande woningen is verbeterd. Meer dan 1.700 woningen hebben bij mutatie of projectmatig een kwaliteitsverbetering gehad. Woonwenz participeert in de Huizen van de Wijk.

Van de 18 locaties in Venlo heeft Woonwenz er 9 in bezit. Woonwenz heeft ruim 3.000 woningen aangewezen voor verkoop. Vanaf 2010 zijn er 236 verkocht, waarvan 34 aan zittende bewoners.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De Leefbaarometer wordt gebruikt als instrument om de ontwikkelingen in de leefbaarheid van de wijken in Venlo te kunnen volgen.

De verbetering van de leefbaarheid wordt vooral bereikt door fysieke ingrepen in de woningen en woonomgeving. Maatregelen als renovatie en sloop en (sociale) nieuwbouw met hoogwaardige kwaliteit leveren goede bijdragen. Ook de inzet van buurtcoördinatoren (o.a. Venlo-Oost, Vastenaovendkamp) laat positieve resultaten zien in de leefbaarometer. In 2013 is Woonwenz gestart met het stadsdeelontwikkelingsplan voor Blerick, met onder andere de twee speerpuntwijken Blerick-Midden (Hazenkamp) en Blerick-Noord (Vastenaovendkamp). De herkenningfase is in 2014 afgerond. In 2015 moet dit leiden tot een realistische visie op dat plan.

Op 18 locaties is Venlo zijn Huizen van de Wijk opgezet. Doelstelling is het realiseren van een samenhangend aanbod van voorzieningen op het terrein van wonen, werken, welzijn en zorg, zodat bewoners langer zelfstandig kunnen blijven wonen in hun woonomgeving en kunnen blijven deelnemen aan de samenleving. Eind 2014 waren 9 van de 18 Huizen van de Wijk eigendom van Woonwenz. In de Huizen van de Wijk zijn voor haar bewoners faciliteiten gecreëerd op het gebied van integrale dagbesteding, met inbegrip van ontmoetingsplekken, informatie-, advies- en educatieve voorzieningen.

Wijkteams, waarin samengewerkt wordt onder meer met de gemeente, corporatie, maatschappelijk werk, huisartsenpraktijk, wijkverpleegkundige zijn meer gericht op individuele problemen en vragen op het gebied van wonen, werken, welzijn en zorg. Gewerkt wordt op basis WMO, AWBZ, ZVW. Woonwenz participeert in vier wijkteams in Blerick-Noord, Venlo-Zuid, Venlo-Oost en Venlo-Noord.

Woonwenz lost in samenwerking met de netwerkpartners veel overlastproblemen op, zoals blijkt uit het gemeentelijk project Buurtbemiddeling. Het convenant schuldhulpverlening heeft Woonwenz een goede basis gegeven om de intensieve samenwerking te kunnen continueren, zoals het gezamenlijk aanpakken van woningontruimingen als gevolg van huurachterstand, vaak het gevolg van psychosociale factoren. Woonwenz gebruikt schuldhulpverlening ook om de zelfredzaamheid van mensen te bevorderen.

Woonwenz neemt deel aan het zorgnetwerk, een maandelijks overleg met de gemeente, GGZ Bemoeizorg, Politie, Welzijnsinstelling, Bureau jeugdzorg en corporaties. Doel is om met multidisciplinaire inzet probleemconflicten en overlastsituaties te voorkomen, te verminderen of te bestrijden en worden tevens zorgmijders opgespoord.

Woonwenz vraagt bij geconstateerde hennepcultuur altijd een ontruimingsvonnis aan. Soms wordt geprobeerd met een huurder een tweede kanscontract af te sluiten. Woonwenz heeft in 2010 het convenant drugsoverlast onderschreven. In 2012 is het Hennepconvenant Limburg gesloten.

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

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

In het ondernemingsplan 2012 – 2015 van Woonwenz met de subtitel “Onderweg in een veranderende omgeving”, heeft de corporatie haar missie als volgt verwoordt:

“goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken, in een vitale regio”

In dit ondernemingsplan stelt Woonwenz de klant centraal en stelt zij dat de kernwaarden: betrokkenheid, daadkracht, klantgericht, vakmanschap, betrouwbaarheid en Hart voor Venlo de basis vormen voor het handelen van de organisatie.

Woonwenz signaleert twee ontwikkelingen die van grote invloed zijn op haar toekomst; een op termijn krimpende woningmarkt in het afzetgebied en een beleid door de Rijksoverheid om met bijdragen van de corporaties de overheidsfinanciën sluitend te krijgen. De bevolkingsomvang is al aan het afnemen, maar door de verwachte vermindering van de omvang van de huishoudens, zal desalniettemin tot 2030 het aantal huishoudens nog toenemen.

Voor Woonwenz is speerpunt van beleid dat de continuïteit van de sociale volkshuisvesting op hoog kwalitatief niveau wordt gewaarborgd. De strategie van Woonwenz is om op eigen kracht de maatschappelijke en demografische ontwikkelingen het hoofd te bieden en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf blijft. De strategie die Woonwenz hiervoor kiest benoemt zij als volgt:

- versterken van onze vastgoedvoorraad door te verduurzamen;
- inzetten op leefbaarheid om de huurder een aangename woonomgeving te bieden;
- sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven;
- aanpassen van onze organisatie om effectief en efficiënt onze klant te bedienen;
- verkiezen van samenwerking boven concurrentie.

Woonwenz heeft in haar ondernemingsplan een groot aantal concrete doelen opgenomen. In onderstaande opsomming zijn de doelen opgenomen die voor de beoordeling van het presteren naar opgaven en ambities relevant zijn.

KLANTEN

-Doe de goede dingen; doe de dingen goed-

Woonwenz:

- Garandeert een minimale voorraad van 6.000 betaalbare huurwoningen (huurprijs $\leq$ € 664,66; prijspeil 1 januari 2012).
- Reduceert, zo veel als mogelijk overige woonlastencomponenten, zoals energieverbruik, servicekosten en huurdersonderhoud.
- Wijst woningen met een huurprijs $\leq$ € 664,66 voor minimaal 90 % van de gevallen toe aan huurders met een inkomen $\leq$ € 34.085,--.
- Inspireert en neemt deel aan activiteiten, om Venlo tot stad voor studenten te laten uitgroeien.
- Participeert in een gemeentelijk en regionaal onderzoek naar aard en omvang van huisvesting van arbeidsmigranten uit midden en oost Europa (inclusief effectieve communicatie). Arbeidsmigranten met een arbeidscontract worden daarbij beschouwd als reguliere woningzoekenden, die worden gehuisvest in de reguliere voorraad.
- Evalueert de huidige methodiek van klantmetingen.
- Voert een klantwensenonderzoek uit en stelt daarna het klantbeleid op.

ONDERNEMEN

-partner van regio, stad, dorp en wijk-

Woonwenz:

- Ontwikkelt een maatwerkmodel “Effect arena” om bij alle maatschappelijk georiënteerde besluiten van enige omvang aan de voorkant de gewenste input, output en outcome te bepalen. Zo mogelijk worden directe belanghouders betrokken bij de opstelling van de “Effect arena”. Na de start van de activiteit wordt (periodiek) door de opstellers(s) gemeten op resultaat en gerapporteerd aan belanghebbenden.

WONEN

-de markt verandert-

Woonwenz:

- Staat open voor uitbreiding van onze activiteiten in de regio Noord-Limburg.
- Stelt in het kader van ons strategisch voorraadbeleid een wensportefeuille 2030 op, die als kader voor onze vastgoedbesluiten dient.
- Stabiliseert de omvang van onze woningvoorraad op circa 8.000 vastgoedeenheden.
- Realiseert geen toevoegende nieuwbouw.
- Gebruikt levensduurverlenging van de bestaande woningvoorraad als middel om tot 2030 de tijdelijke extra vraag door de toename van het aantal huishoudens op te vangen.
- Stelt een transformatiemeetlat op om de effectiviteit van transformatie en nieuwbouw optimaal te kunnen beoordelen.
- Transformeert gemiddeld circa 50 woningen per jaar om de bestaande woningvoorraad toekomstbestendig te maken.
- Sloopt gemiddeld circa 50 woningen per jaar en bouwt daarvoor gemiddeld circa 50 nieuwe woningen per jaar terug.
- Borgt de vastgoedwaarde van de woningvoorraad door actieve en kritische participatie in de gemeentelijke Dynamische Woningbouwprogrammering.
- Realiseert de lopende bouwinitiatieven Bremmerbos, Rijnbeekpark fase 2, Q4 (blok Bergstraat), Wachtpoststraat, Laurentiusplein, Nedinsco en Keizerstraat.
- Normaliseert samen met de gemeente de woonwagenlocaties Lomm, Horsterweg, Schoolweg, Louisenkampstraat, Klingerberg, Alberickstraat, B. Gommansstraat en B. Hoensbroeckstraat, mits de gemeente Venlo 50% van de herstructureringskosten van de standplaatsen betaalt.
- Draagt het beheer van de woonwagenlocatie Kaldenkerkerweg over aan de gemeente Venlo.
- Onderzoekt en realiseert, mits nodig, een multicultureel woonproject.
- Voert risicovolle projecten samen met andere partijen uit of laat deze over aan derden.

LEVEN

-U een idee; wij doen mee-

Woonwenz:

- Stelt een stadsdeelontwikkelingsplan op voor Blerick, doet dit bij voorkeur in coproductie met partners en concentreert zich daarbij in het bijzonder op het voltooiën van Blerick-centrum, Vastenavondkamp, Klingerberg en Hazenkamp.
- Continueert de inspanningen in Venlo-Oost, implementeert samen met partners de werkwijze van VenloDroom, realiseert een multifunctionele accommodatie aan de Casinoweg en rondt de lopende zaken af.
- Ontruimt 182 woningen aan de Bakkersstraat en omgeving en realiseert voldoende nieuwe woningen voor huurders die in de buurt willen blijven wonen, implementeert samen met bewoners en andere partners een buurten bewonersnetwerk volgens het gedachtegoed van VenloDroom en participeert in het Huis van de Wijk, waarin wij met bewoners, De Zorggroep, Wel.kom, MEE, de gemeente Venlo en huisartsen Withuis samenwerken.
- Stelt in overleg met de dorpsraad en andere geïnteresseerde bewoners een dorpsontwikkelingsplan voor Arcen op. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar het gebied rondom de kerk (de Wal en Klosterhoaf).
- Continueert de huidige leefbaarheidsinitiatieven, zoals deelname zorgnetwerk, armoedebestrijding, enz.
- Staat, in alle wijken waar ze bezit heeft, open voor leefbaarheidsideeën die door bewoners worden aangedragen. Onderzoekt het draagvlak van het voorstel en vraagt welke bijdrage en

verantwoordelijkheid de bewoner voor zijn rekening neemt. Een initiatief hoeft daarbij geen onderdeel van een groot project te zijn.

- Participeert in Venlo-Zuid in het tot stand brengen van kindvoorzieningen en doet dat samen met Fortior, Akkoord en Wel.kom. Bovendien ontwikkelt Woonwenz de locatie rondom de Kerkhofweg.
- Onderzoekt de leefbaarheidscure van “haar” wijken door een “kijkje onder de motorkap” te nemen van de leefbaarometer. Op basis van de resultaten stelt Woonwenz toekomstgericht gebiedsbeleid op.
- Voegt kwaliteit van de woonomgeving toe als parameter in het Strategisch Voorraadbeleid.
- Zet transformatie en nieuwbouw in, in samenspraak met bewoners in leefwijken waar vastgoedgerelateerde leefbaarheidsproblemen zijn (ontstaan).
- Richt openbare en publieke ruimten zo in dat bewoners meer in beweging komen.

BLIJVEN/BESTENDIGEN/DUURZAAM

-one generation plants the trees, another generation gets the shade-

Woonwenz:

- Beïnvloedt energieverbruik door gerichte bewonersacties.
- Vermindert het aantal F en G labels van 214 naar 16.
- Communiceert woonlasten in plaats van huurlasten, waardoor energieverbruik wordt beïnvloed. Het belang van de combinatie huur/energielasten wordt daarbij benadrukt.
- Streeft ernaar, om de CO₂-uitstoot over de periode 2012-2015 zodanig te verminderen dat de totale vermindering over de periode 2008-2015 16% bedraagt.
- Volgt de landelijke EPC-norm (0,6; peildatum 1 januari 2012 bij nieuwbouwprojecten).
- Kiest bij (nieuw)bouwactiviteiten zo veel als mogelijk voor milieuvriendelijke materialen en streeft naar lage servicekosten.
- Stelt een duurzaamheidslabel op, waaraan wij wijkontwikkeling toetsen.
- Participeert in een denktank duurzaamheid van gemeente en bedrijfsleven.
- Werkt mee aan activiteiten om Venlo als studentenstad te positioneren en zorgt, indien nodig, voor studentenhuisvesting.
- Participeert in een gemeentelijke denktank cultureel erfgoed.
- Werkt mee aan een bestemmingswijziging voor de Jacobsskapel.
- Past nieuwbouw in, mits verantwoord, een cradle to cradle facetbeleid toe.
- Werkt mee aan een pilot om een centrumontwikkelingsmaatschappij te realiseren.

RENDEREN

-op zoek naar een sluitend model-

Woonwenz:

- Optimaliseert opbrengsten en vermindert lasten zonder de maatschappelijke doelen uit het oog te verliezen.
- Zorgt ervoor dat haar debt service coverage ratio minimaal 1,0 bedraagt.
- En dat de solvabiliteit minimaal 25% bedraagt.
- Realiseert een gemiddeld positief netto jaarresultaat.
- Zorgt voor meer marktconform huurbeleid, waarbij de liberalisatiegrens van € 664,66 (prijsspeil 1 januari 2012) geldt als sociale huurgrens. Uitwerking gebeurt met een pilot, waarbij de huurprijs meer moet aansluiten bij de kwaliteit en de woningmarkt.
- Verkoopt minimaal 45 woningen per jaar en breidt de uitpondvoorraad uit.
- Heeft een rentemissie geformuleerd behoudend financieren met een gemiddelde rentevoet van 4%.
- Onderzoekt of de organisatiekosten verlaagd kunnen worden en streeft daarbij naar 15%.
- Stelt een benchmark op voor de prijs-, kwaliteitsverhouding van onderhoudskosten en actualiseert het inkoopbeleid.
- Actualiseert de rendementseisen voor vastgoedinvesteringen.

De concrete vertaling van deze strategische doelstellingen voor de periode 2011 tot en met 2014 is opgenomen bij de onderwerpen van de betreffende prestatievelden in bijlage 1 van dit rapport.

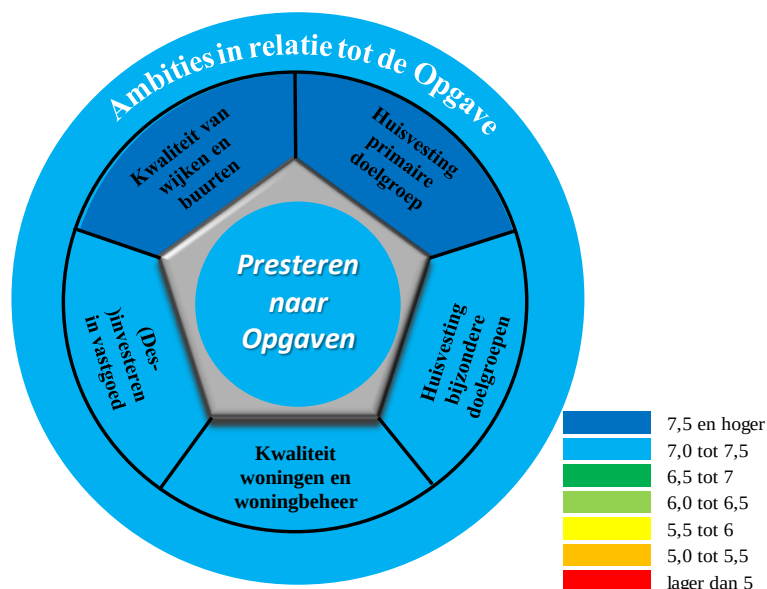
De eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties passen bij of komen in grote mate overeen met de externe opgaven. In een enkele gevallen hanteert Woonwenz de externe opgave als eigen ambitie en heeft Woonwenz geen ambitie beschreven. Bij energie en duurzaamheid overtreft de ambitie van Woonwenz de externe opgave. Hiermee voldoet Woonwenz aan het ijkpunt voor een 6.

Woonwenz reageert zeer adequaat op relevante signalen uit de omgeving. De aanpak van wijken en buurten hebben en de reacties van bewoners daarop hebben geleid voor positieve veranderingen in het beleid. De ambities en doelstelling van Woonwenz worden regelmatig geactualiseerd. Zeker op wijkniveau worden de ambities zodanig voldoende ruim gekozen, dat maatwerk per wijk mogelijk blijft. De commissie kent hiervoor een pluspunt toe. Daarmee wordt de totaalscore voor ambities in relatie tot de opgave 7.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,3

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,7	7,0	7,4	7,0	8,0		7,4	75%	7,3
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	



2. Presteren volgens belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden van Woonwenz zijn vertegenwoordigers van:

- Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken;
- Bewonerscommissie Via Crescendo;
- Gemeente Venlo en Gemeente Horst aan de Maas;
- Collega-corporaties Urbanus, Wonen-Limburg en Antares;
- De Zorggroep, Proteion Thuis
- Stichtingen Wel.kom, Dichterbij en Exodus;
- Huis van de Wijk Venlo-Oost en Wijkoverleg Venlo-Noord;
- GGZ, Buurtbemiddeling;
- Overige belanghebbenden Politie, Via VVV, VAC Venlo en Venlo Partners.

Het oordeel van belanghebbenden is verkregen door met hen gesprekken/interviews te voeren en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden;
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie;
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan of moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden zich geen mening konden vormen over bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 De belanghebbenden van Woonwenz

Algemeen

Het positonpaper, opgesteld door de directeur-bestuurder, geeft de volgende beschrijving van de ambitie en strategie van Woonwenz:

“Ons uitgangspunt is dat de continuïteit van de sociale volkshuisvesting op hoog kwalitatief niveau wordt gewaarborgd. De strategie van Woonwenz is om vanuit eigen kracht met de ontwikkelingen om te gaan die op ons afkomen en ervoor te zorgen dat wij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf zijn en blijven. De strategie die hiervoor wordt gekozen valt uiteen in de volgende vijf lijnen:

- *versterken van de vastgoedvoorraad door te verduurzamen*
- *inzetten op leefbaarheid om de huurder een aangename woonomgeving te bieden*
- *sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven*
- *aanpassen van de organisatie om effectief en efficiënt de klant te bedienen*
- *verkiezen van samenwerking boven concurrentie*

Huurders

Voor Woonwenz zijn haar klanten de belangrijkste belanghouders. De Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken (HBV) is de huurdersorganisatie, waarmee Woonwenz een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten en is daarmee haar primaire partner op het gebied van huurdersoverleg en –participatie. De relatie tussen Woonwenz en HBV is er een van vertrouwen en respect voor elkaars specifieke positie. Discussies worden in een open dialoog gevoerd met begrip voor elkaars standpunten. Twee leden van de HBV hebben zitting in de interne klachtencommissie van Woonwenz. Alle nieuwe huurders krijgen het aanbod om een jaar lang voor rekening van Woonwenz lid te worden van de HBV.

Huurders zijn ook georganiseerd op wijk-, buurt- of complexniveau in de vorm van bewonerscommissies. Bewonerscommissies zijn voor Woonwenz van groot belang in herstructureringswijken en bij renovatie- en grootonderhoud projecten. Huurders zijn bij uitstek experts en primaire belanghebbenden als het gaat om projecten in de wijk of ingrijpende wijzigingen aan (groepen van) woningen. In wijken waar nog geen bewonerscommissies actief zijn, worden in de opstartfase van projecten door Woonwenz bewonersbegeleidingsgroepen geformeerd. Deze kunnen een beroep doen op ondersteuning door Woonwenz en gebruik maken van de expertise van de HBV. Voor de bewonerscommissies is een afzonderlijk participatiereglement opgesteld dat tevens voorziet in een beperkte bijdrage in de kosten van een dergelijke organisatie.

In Venlo zijn een groot aantal Huizen van de Wijk opgericht om een samenhangend aanbod van voorzieningen te creëren op het gebied van wonen, werken, welzijn en zorg. Negen Huizen van de Wijk zijn eigendom van Woonwenz. In deze werken projectteams samen met professionals om buurt- en bewonersnetwerken te realiseren en te onderhouden. Zo zijn inwoners in staat zijn om langer zelfstandig te (blijven) wonen in de eigen woonomgeving en volwaardig kunnen blijven deelnemen aan de samenleving.

Gemeenten

Woonwenz is werkzaam binnen de gemeentegrenzen van Venlo en Horst aan de Maas. Met beide gemeentes zijn afspraken gemaakt over de door de gemeente, dan wel door de woningcorporaties uit te voeren werkzaamheden. In 2012 sloten de gemeente en de drie Venlose corporaties een Strategisch akkoord (STRAK) voor de periode 2012-2015, als opvolging van het eerste STRAK dat gold voor de periode 2007-2011. Het STRAK is een akkoord op hoofdlijnen, waarin onder andere het te voeren beleid, principes van samenwerking, accenten van uitvoering en speerpunten werden afgesproken. De gemeente raakte in financieel zwaar weer met als gevolg dat de afspraken vervat in het STRAK werden opgeschort, tot dat in 2013 de gesprekken over dat onderwerp weer werden hervat. De gemeente heeft grote waardering voor de inspanningen die Woonwenz zich heeft getroost om tot nieuwe prestatieafspraken te komen.

Met de gemeente Venlo en de collega woningcorporaties Antares en Urbanus werd in 2013 gewerkt aan een uitwerking op projectniveau van het Strategisch Akkoord 2012-2015. Werden dergelijke afspraken voorheen in bilaterale afspraken afzonderlijk vastgelegd; in het vervolg worden de afspraken in één document vastgelegd, omdat verschillende projecten elkaar beïnvloeden. In de zogenaamde ‘afpraakloze tijd’ zijn veel projecten ter hand genomen. Eind 2014 zijn gesprekken gestart om te komen tot een nieuw STRAK in 2015. Inmiddels heeft Wonen Limburg ook woningbezit in de gemeente Venlo en zal daarom betrokken worden bij de nieuwe STRAK-afspraken.

Met de gemeente Horst aan de Maas is door Woonwenz een samenwerkingsovereenkomst getekend voor de periode 2012-2020, die de basis vormt voor de samenwerking op het gebied van volkshuisvesting in deze gemeente. In deze samenwerking ziet Woonwenz mogelijkheden om de regionale woningmarkt mede te ondersteunen. Nieuwe prestatieafspraken worden voor de komende twee jaar voorbereid, evenwel nadat de regionale visie door de provincie voor Limburg-Noord gereed is.

Zorg/welzijnsinstellingen

Woonwenz beschouwt alle in haar werkgebied werkzame zorg- en welzijnsinstellingen als belanghebbenden. Immers, één van de verantwoordingsvelden uit het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) betreft wonen en zorg, en in toenemende mate welzijn. Nieuwbouwcomplexen kennen steeds vaker een combinatie van wonen, welzijn en zorg. Ook het aanpassen van de bestaande woningvoorraad aan de veranderende bevolkingssamenstelling vereist inzicht in en overleg over elkaars vakgebied. Woonwenz investeert ook in maatschappelijk vastgoed, waarmee onder andere aan zorg- en welzijnsinstellingen huisvesting wordt geboden. Voornamelijk met de zorginstellingen zijn diverse langjarige samenwerkingsovereenkomsten aangegaan en huurcontracten afgesloten. Bij ontwikkelingen op buurt- en wijkniveau kunnen welzijnsinstellingen en organisaties als buurtbemiddeling of schuldhelpverlening van groot belang zijn.

De samenwerking van Woonwenz met zorginstellingen kent een grote diversiteit en wordt vooral bepaald door:

- De omvang van de zorgaanbieder;
- De visie van de zorginstelling over wel of niet eigen vastgoedbezit en vastgoedontwikkeling, wel of niet kleinschalige woonvormen;
- De markt van de zorgaanbieder, geografisch gezien en qua doelgroep.

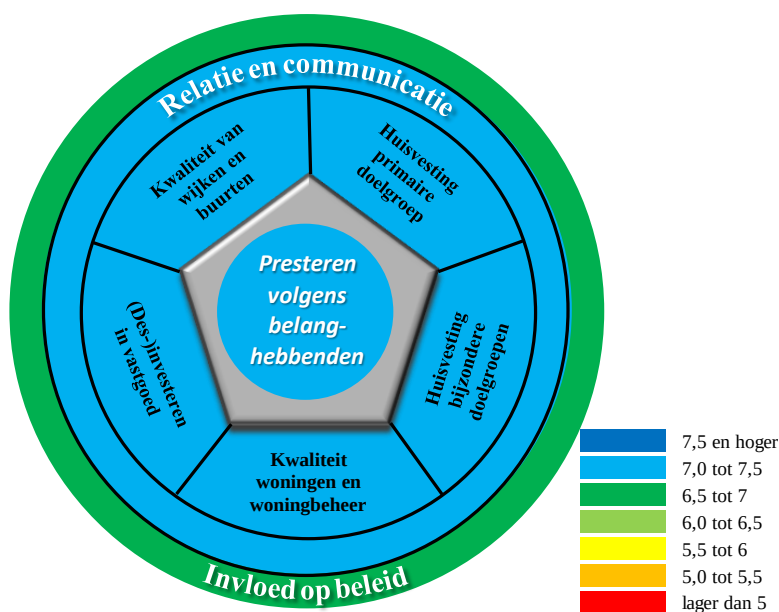
Met welzijnsinstellingen -maatschappelijk werk en maatschappelijke opvang- is de relatie veelal gericht op de verhuur van woongelegenheden. Woonwenz verhuurt onder meer woningen-op-proef en tweedekans-projecten.

Collega-corporaties

In de gemeente Venlo werkt Woonwenz nauw samen met de collega-corporaties Antares en Urbanus. Woonwenz is op zoek naar samenwerking in plaats van concurrentie. De drie corporaties 'delen' ook Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken. HBV is de huurdersorganisatie voor zowel Urbanus, als Antares -die ook nog andere huurdersverenigingen kent- en Woonwenz. In de gemeente Horst aan de Maas vindt overleg plaats met collega Wonen-Limburg. Samen wordt door de twee corporaties zowel ambtelijk als bestuurlijk opgetrokken. Samenwerking in breder verband en belangenbehartiging vindt voorts plaats binnen de Vereniging Ons Limburg en het Platvorm Limburgse Woningcorporaties

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden	Huurders	gemeente	overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,5	7,1	7,0	7,2
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,7	6,8	6,5	7,0
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,6	7,0	7,1	7,2
2.1.4	(Des)investeringen in vastgoed	7,3	7,5	7,1	7,3
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	7,3	7,1	7,1
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,9	6,7	7,1	7,2
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,8	6,0	6,6	6,8
Eindcijfer Presteren volgens belanghebbenden					7,1



Gemiddeld scoort Woonwenz een **7,1** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de prestaties van Woonwenz. Dat geldt in mindere mate voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Verder zijn er verschillen in de tevredenheid over de relatie met en de wijze van communicatie door, alsmede die over de mate van invloed op het beleid van Woonwenz.

2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer van 7,2.

De belanghebbenden zijn tevreden over de huisvesting van de primaire doelgroep. Zij scoren op of boven de norm. De woningtoewijzing en doorstroming zijn dik op orde, met een aantal kanttekeningen.

Bij de huisvesting van de primaire doelgroep vinden sommige *Overige belanghebbenden* dat Woonwenz meer aandacht en initiatief moet tonen en op het gebied van (nieuwe vormen van) seniorenhuisvesting. Hier is Woonwenz op basis van de prestatieafspraken proactief bij betrokken. De gemeente Horst aan de Maas had graag gezien dat Woonwenz meer huurwoningen had gebouwd. Vanwege de groei in huishoudens tot 2030 en daarmee de vraag naar woningen in veel kernen van de gemeente, kan door krimp na 2030 leegstand ontstaan. Volgens de gemeente zouden nieuwe concepten bedacht moeten worden, zoals woningen die niet voor 50 jaar worden gebouwd.

De betaalbaarheid van de woningen worden door de belanghebbenden als ruim voldoende beoordeeld. Er wordt door Woonwenz volop aandacht besteed aan energiebesparing, waarbij zij een deel van het onderhoud voor haar rekening neemt.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,0.

De waardering voor dit prestatieveld verschilt per belanghebbende. De huurders scoren ruim boven de norm met een 7,7, terwijl de gemeenten en overige belanghebbenden een waardering geven van resp. 6,8 en 6,5. Sommige zorg- en welzijnsinstellingen vonden dat Woonwenz op de huisvesting van de bijzondere doelgroep onder de maat presteert. De woonbehoefte verandert volgens de zorg- en welzijnsinstellingen. Groepswoningen voldoen volgens de zorgpartijen niet meer aan de hedendaagse eisen op het gebied van privacy. Woonwenz houdt volgens sommige zorginstellingen vast aan traditionele woonprogramma's voor de bijzondere doelgroep en wordt daarmee als conservatief ervaren. Onvoldoende woningen voor ouderen met specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte, te weinig woningen voor personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking. De opgave voor de sector is volgens de zorg- en welzijnsinstellingen inmiddels veranderd. De bouwopgave dient op flexibele wijze te worden uitgevoerd. Met de gemeente zijn in STRAK geen prestatieafspraken gemaakt over de huisvesting van de bijzondere doelgroepen. De gemeente is van mening dat Woonwenz moed en durf heeft getoond met betrekking tot de woonwagencentrales. Volgens de welzijnspartijen zijn er onvoldoende woningen voor huishoudens als crisisopvang en jongeren uit jeugdhulpverlening, die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen. De mening van de welzijnspartijen is dan ook: "Wat Woonwenz doet, doet ze goed, maar wel met te weinig woningen."

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

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

De prijs- en kwaliteitverhouding van de sociale huurwoningen van Woonwenz wordt door de belanghebbenden als goed beoordeeld. Alle groepen scoren op of boven de norm, waarbij de huurders het meest tevreden zijn. Woonwenz doet wat ze moet doen, niet alleen in het behoud van de woningkwaliteit maar ook in het verbeteren van de energetische prestaties van de woningen. De dienstverlening wordt door alle partijen als goed gewaardeerd. Over het beleid op onderhoud wordt HBV door Woonwenz goed geïnformeerd en met input door de huurdersorganisatie wordt rekening gehouden. Het dagelijks onderhoud is volgens de huurders perfect geregeld. Sommige overige belanghebbenden prijzen de ambities met betrekking tot duurzaamheid.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,3.

Alle belanghebbenden scoren gemiddeld boven de norm. De gemeente is het meest tevreden. De gemeente Venlo vindt dat Woonwenz haar nek heeft uitgestoken voor maatschappelijke projecten in de stad en doet dat volgens haar op een integere wijze. De gemeente Horst aan de Maas had graag gezien dat Woonwenz haar aanvankelijke opgave in de dorpen had waargemaakt. Niet alleen kijken naar nieuwbouw, maar ook naar transformatie van bestaand vastgoed. Collega-corporaties zijn van mening dat Woonwenz bijzondere projecten realiseert, waarmee de samenbinding in de stad Venlo versterkt wordt. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn onverminderd van mening dat Woonwenz meer initiatieven moet ondernemen op het terrein van bouwen voor de bijzondere doelgroep.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 7,1.

De gemeente vindt dat Woonwenz grote betrokkenheid toont bij allerlei vastgoedontwikkelingen in de stad. Er zijn door Woonwenz in Venlo-Noord en Venlo-Oost flinke prestaties geleverd op het gebied van sloop en vervangende nieuwbouw. Nu zijn er plannen voor Blerick. Woonwenz is zichtbaar in de wijken wat betreft leefbaarheid, zo laten de belanghebbenden weten, waarbij zij actief samenwerkt met netwerkpartners. Met wijkteams wordt samengewerkt op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Het opzetten van Huizen van de Wijk is succesvol gebleken. Buurtbemiddeling spreekt twee maal per jaar met de drie in Venlo actieve corporaties over overlastzaken. Projecten worden onder meer met de politie besproken ingeval van sloop en nieuwbouw in aandachtswijken. De wijkagent kent deze wijken op zijn duimpje en kan daardoor adviezen geven. De huurders moeten onderling meer met elkaar in contact worden gebracht. Bewoners betrekken bij de buurt of wijk wordt heel belangrijk gevonden. De gemeente vindt dat Woonwenz sterk is op het gebied van leefbaarheid. Een mooi voorbeeld is Venlo Droom.

2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,2.

Woonwenz wordt door de verschillende belanghebbenden op vele wijzen getypeerd.

- Woonwenz is betrouwbaar, professioneel, maar ook behoudend.
- Degelijk, ambtelijk en dominant.
- Financieel gezond, regionale betrokkenheid en binding.
- Woonwenz is reactief en niet proactief.
- Zichtbaar, maatschappelijk betrokken en professioneel.

De tevredenheid is het grootst bij de huurders. De huurders zijn van oordeel dat Woonwenz objectief, constructief en tot luisteren en discussie bereid is. Dit doet zij met een informele attitude en korte communicatielijnen. Volgens de Overige belanghebbenden neemt Woonwenz voor het toetsen van nieuwe ideeën of ontwikkelingen weinig of geen initiatieven op het gebied om met andere partijen/belanghebbenden samen te werken. Woonwenz wordt niet beschouwd als bijzonder innovatief en zij loopt beslist niet voorop met nieuwe ontwikkelingen. Woonwenz communiceert volgens sommige belanghebbenden niet op een effectieve wijze. De gemeente is wel eens minder tevreden over de communicatie met Woonwenz. Gemaakte afspraken worden volgens de gemeenten onvoldoende nagekomen of Woonwenz legt niet uit waarom daarvan wordt afgeweken. Een positieve reactie kwam van een collega-corporatie die vindt dat de aandacht voor maatschappelijk rendement in de volkshuisvestingsector veel beter kan en dat dit zeker geldt voor Woonwenz, die haar projecten meer moet laten zien en daar meer aandacht aan zou moeten besteden. Woonwenz werd ook vaak door geïnterviewden gezien als een corporatie vóór de klanten en niet mét de klanten.

2.2.3 De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 6,8.

De huurders zijn zeer positief over de mate van invloed die zij hebben op het beleid van Woonwenz, hetgeen uitgedrukt wordt door het cijfer 7,9. De huurders zijn ook content met de wijze waarop zij een bijdrage leveren aan het beleid van Woonwenz.

De gemeente heeft een wat kritischer houding en geeft op dit onderdeel een 6,0. De gemeenten geven aan dat zij wel invloed op het beleid hebben, maar dat het beter kan. Zij zouden graag invloed willen hebben op het ondernemingsplan. Zij geven aan dat een verbeterslag is te maken door de beleidsagenda eerder op te halen en eerder met elkaar samen op te trekken.

Ook de Overige belanghebbenden zouden graag zien dat zij meer betrokken zouden worden bij de beleidsvorming en de ontwikkeling van nieuwe beleids- of ondernemingsplannen. De tevredenheid op dit onderdeel beoordelen zij met een gemiddelde van 6,6. Woonwenz geeft volgens hen onvoldoende inzicht in de realisatie van beleidsdoelstellingen en communiceert daar ook niet over. Afwijkingen in het vastgestelde beleid van Woonwenz wordt vervolgens onvoldoende door haar uitgelegd. Ook de visie van Woonwenz op het belanghebbendenbeleid, zo is de mening, wordt door haar onvoldoende duidelijk uitgedragen.

Enkele keren gaven zorg- en welzijnsinstellingen aan, dat er geen behoefte aan invloed van beleid op tal van onderwerpen. Invloed op beleidsontwikkelingen en zaken die de zorginstelling zelf aangaat wordt wel op prijsgesteld..

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Meer info omtrent jaarlijkse onderhoudsprogramma's
- Ontwikkelen van integraal woonlastenbeleid, niet alleen aandacht voor huurverhogingen maar ook voor de bijkomende lasten (o.a. energiekosten)
- Verbetering interne communicatie
- Voor zover mogelijk verbetering omgang met overlastsituaties
- Meer inzichtelijkheid uitvoering woningtoewijzingsbeleid
- Kritischer houding t.a.v. verkoop sociale huurwoningen
- Betere afspraken met bedrijven maken die door Woonwenz voor onderhoud worden ingehuurd

Verbeterpunten volgens de gemeente

- Daadwerkelijk op een transparante wijze met alle partners aan de voorkant de gezamenlijke doelstellingen bepalen
- Openheid geven in de vastgoedstrategie
- Optimaliseer het wederzijds vertrouwen
- Partijen meer en vooraf betrekken bij (beleids-)beslissingen

Verbeterpunten volgens zorg- en welzijnsinstellingen

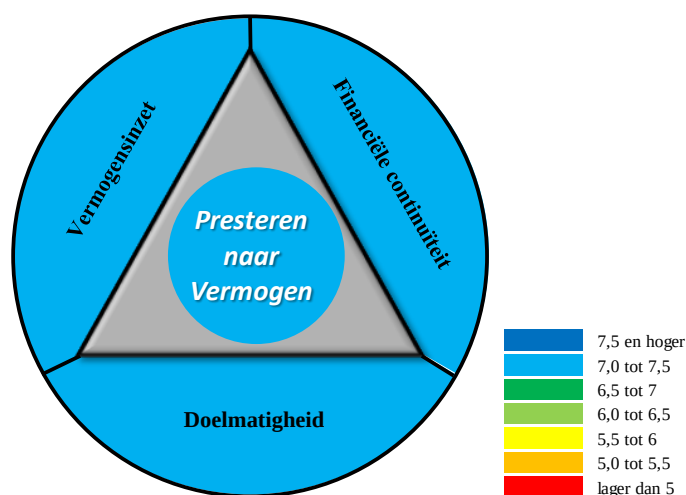
- Vertrouwen schenken aan partners
- Doorontwikkelen marktdenken
- Transparantie in prestaties
- Sanering (te) oud bezit
- Mogelijk transparanter zijn over toekomstvisie, het betrekken van de organisaties in de verbetering van de eigen beleidsontwikkeling
- Imago bouwen
- In exploitatie van vastgoed slimmer opereren
- Blijf in gesprek met je stakeholders over actuele onderwerpen
- Beleid afstemmen op veranderde regelgeving
- Meer durven; soms is het noodzakelijk om risico te nemen om innoverend te zijn en transitie te bewerkstelligen c.q. early adapter te zijn
- Zeker in de transitie (Langer Thuis Wonen) is het nemen van risico's aan de orde
- Huisvesting voor de zorgbehoevenden
- Probeer de ingeslagen weg vast te houden
- Ondernemerschap; strategisch partnership op het gebied van seniorenhuisvesting
- Leg voldoende focus op landelijke omgeving en doe dat vanuit een 'dorpse' oriëntatie

- Interne organisatie eens opschudden en vernieuwender gaan denken en handelen
- Is vastgeroest en weinig innovatief
- Het elimineren van financieel risico en juridisch dichttimmeren van intentieovereenkomsten past niet bij acteren op vertrouwen en buikgevoel in de transitie-opgave
- Naast het uitvoeren van het bouwen van woningen toch extra aandacht aan de huurders dan wel kopers
- De huurders en kopers zorgen voor een leefbare woonomgeving
- Vooral de huurders en kopers proberen, in samenwerking met andere partners, te betrekken bij de ontwikkeling van de buurt.

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Woonwenz 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. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet beoordeeld.

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,1
Doelmatigheid	7,0	30%	2,1
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,0



3.1 Financiële continuïteit

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Woonwenz haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Woonwenz voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie één pluspunt toe te kennen:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Woonwenz de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. Tijdens de visitatieperiode heeft Woonwenz de reorganisatie voortvarend doorgevoerd, waarbij de organisatie verder doorontwikkeld kan worden, de kwaliteit van het personeel is verhoogd en de organisatiekosten verlaagd.
- De toezichtinstanties CFV en WSW hebben over de gehele visitatieperiode positieve oordelen gegeven en de verschillende kengetallen, zoals solvabiliteit, ICR, DSCR en Loan to Value worden ruimschoots gehaald.

In het ondernemingsplan 2012 – 2015 van Woonwenz met de subtitel “Onderweg in een veranderende omgeving”, heeft de corporatie haar handelen op basis van zes kernwaarden verwoordt, te weten: betrokkenheid, daadkracht, klantgericht, vakmanschap, betrouwbaarheid en Hart voor Venlo. Uitgangspunt is dat de continuïteit van de sociale volkshuisvesting op hoog kwalitatief niveau wordt gewaarborgd. De strategie van Woonwenz is om op eigen kracht met (nieuwe) maatschappelijke en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf is en blijft. De financiële strategie die Woonwenz hiervoor kiest, benoemt zij als volgt:

- sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven;

De visitatiecommissie stelt vast, gelet op het maatschappelijk speelveld, dat het werken aan de missie en het tegelijkertijd vasthouden aan die financiële randvoorwaarde steeds uitdagender wordt. De financiële positie van de woningcorporaties staat steeds verder onder druk door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. Daarnaast ervaart Woonwenz een terugtrekkende beweging van haar partners, zoals projectontwikkelaars en bouwbedrijven, om gezamenlijke investeringen in projecten op te zetten. De visitatiecommissie is onder de indruk hoe Woonwenz gedurende de visitatieperiode -binnen haar mogelijkheden- onveranderd is blijven investeren in haar woningen en in haar wijken. Woonwenz kiest ervoor stevig te investeren in het verduurzamen van haar vastgoedvoorraad en het bevorderen van de leefbaarheid in de wijken en buurten. Daarmee borgt Woonwenz haar stevige positie van het vastgoed op de lange termijn, hetgeen tevens de waardevastheid ten goede komt.

Woonwenz heeft de doorvertaling van haar beschreven doelstellingen in het investeringsstatuut en in het treasurystatuut beschreven. In het treasurystatuut zijn de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Het regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken, bevoegdheden en de verantwoording. Het treasuryjaarplan is vervolgens jaarlijks opgesteld, aansluitend op het jaarplan en de begroting voor het komende jaar. In het treasuryjaarplan zijn de activiteiten voor het volgende komend jaar beschreven en afgezet tegen de kaders vanuit het treasurystatuut en andere financiële kaders. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op, dat Woonwenz goed op bovenstaande risico's stuurt en deze daarmee goed in beeld heeft.

Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt Woonwenz instrumenten zoals de jaarrekening, de meerjarenbegroting, de begroting, de managementrapportages en bedrijfswaarde meting om op te sturen. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonwenz haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In het investeringsstatuut heeft Woonwenz de basis gelegd voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. De uitgangspunten zijn gebaseerd op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt Woonwenz de rendementseisen van een investering via een toetsingskader. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen. Mede als gevolg van de toepassing van het investeringsstatuut is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten zichtbaar gestuurd op de kengetallen, de interne rentevoet (IRR). De gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen Woonwenz met een strikt financieel beleids-, en toetsingskader te werken en om het maatschappelijk rendement inzichtelijker te maken. Woonwenz kan daardoor flexibel en adequaat financieel bijsturen en heeft haar vermogenspositie, kasstromen en rendement beter onder controle. De noodzaak om buffers of extra reserves aan te houden ter dekking van de financiële gevolgen uit de risico's wordt daardoor lager.

In de begroting wordt met vastgestelde financiële beleidsvisies gewerkt en komt de verbinding met het investeringsstatuut terug. Woonwenz laat in haar managementrapportages de vastgestelde financiële beleidsvisies uit het investeringsstatuut terugkomen in haar financiële paragraaf. De visitatiecommissie is van mening dat het toetsingskader voor vastgoedinvesteringen duidelijk in het jaarplan en de managementrapportages naar voren komen. In de periodieke verantwoording aan de

Raad van Commissarissen komen de financiële beleidsvisies ook voldoende naar voren om adequaat toezicht te kunnen geven.

Om financieel gezond te blijven hanteert Woonwenz het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. Woonwenz is in de visitatieperiode in dit streven goed geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In de jaarlijkse managementrapportages van de accountant wordt een risicoprofiel van Woonwenz gemaakt, waarbij door de accountant wordt geconstateerd dat de risico's laag zijn en dat er weinig concrete verbeterpunten zijn.

Het beleid van Woonwenz is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is Woonwenz gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Een continue toegang tot de kapitaalmarkt betekent dat nieuwe activiteiten grotendeels extern gefinancierd konden worden. Woonwenz financiert een deel van haar nieuwe activiteiten uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en verkoopopbrengsten. Woonwenz heeft gedurende de visitatieperiode doorlopend woningen verkocht, waarbij verkoopopbrengsten positief hebben bijgedragen aan de liquiditeitspositie en een positief effect op de financieringspositie van Woonwenz.

In de visitatieperiode heeft Woonwenz steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. In verband met de waarborgfunctie -de mogelijkheden openhouden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie -de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Woonwenz hanteert bij de solvabiliteit de norm van minimaal 25%. Daar zit de corporatie gedurende de gehele visitatieperiode van 52,6% in 2011 oplopend tot 55,2% ultimo 2014 ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat Woonwenz een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van Woonwenz in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Woonwenz aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is Woonwenz ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van Woonwenz is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. Woonwenz voldoet zelfs substantieel aan de norm. Woonwenz loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan to Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, is ruimschoots onder de gestelde norm van 75% gebleven. Ultimo 2014 bedroeg de Loan to Value 39,8%. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan to Value ook substantieel onder de norm van 75%. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen meegenomen.

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan of gelijk zijn aan 1. Woonwenz heeft deze norm ruimschoots gehaald, met in 2014 een 2,4. Daarnaast heeft Woonwenz een Interest Coverage Ratio (ICR), die ruimschoots boven de WSW-norm -1,4 in 2014-ligt en -3,1 in 2013-. Woonwenz voldoet derhalve ruimschoots aan de normen van de Interest Coverageratio en de Debt Service Coverage Ratio gesteld door het WSW.

Ultimo 2014 had de leningenportefeuille (langlopend) een nominale waarde van € 177.856.000. De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2014 bedraagt 4,03% (4,06% in 2012). Woonwenz financiert behoudend en heeft een rentemissie van gemiddeld 4% op jaarbasis. Woonwenz heeft gedurende de visitatieperiode dit streven ook gehaald. De rente bedroeg gemiddeld 4%.. De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. Woonwenz speelt daarop in door de renterisico's maandelijks te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen.

Woonwenz beschikt sinds 2007 over twee geborgde extendible fixe-leningen, die kwalificeren als derivaten. De leningen lopen in 2017 en 2018 af, maar de geldverstrekker heeft het recht deze leningen nog tien jaar te continueren tegen een rente van 4,5%. De totale marktwaarde van deze derivaten is per 31 december 2014 € 4.562.000 negatief. Deze leningen zijn destijds afgesloten ter afdekking van het risico van rentestijging. Er bestaat geen bijstortingsverplichting c.q. marginverplichting. Woonwenz heeft een beperkt herfinancieringsrisico in haar leningenportefeuille.

De bedrijfswaarde van het sociale vastgoed is in 2014 toegenomen met € 18,8 miljoen tot € 342,5 miljoen. Per waardepeildatum 1 januari 2015 bedroeg de WOZ-waarde 2015 van het gehele vastgoedbezit circa € 891 miljoen (WOZ-waarde 2014, peildatum 1 januari 2014).

Woonwenz heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer, waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van de voorgaande jaren en begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie zonder daarmee in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend. In 2014 is het investeringsstatuut geactualiseerd. De toetsingscriteria die gehanteerd worden zijn gericht op een concrete vertaling van de doelstellingen en de strategie van de corporatie. Zij zijn altijd gericht op het waarborgen van de financiële continuïteit van de organisatie.

Door Woonwenz wordt efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Woonwenz verantwoordt in het financiële dashboard de resultaten en daar komt het tezamen. Zo is op basis van de uitkomsten van de financiële kasstromen de verkoopvoorraad vergroot, ingezet op lagere bedrijfslasten, de onderhoudskosten gerationaliseerd en de investeringsplannen getemporiseerd. Woonwenz maakt een heldere aansluiting en vertaling van haar vermogenspositiebeleid naar haar kasstromen en haar strategisch portefeuillebeheer. Zij gebruikt daarbij ook risicoanalyses, verwerkt in de (meerjaren-)begroting.

In 2013 heeft Woonwenz gelet op veranderingen in de markt en omgeving wijzigingen in de organisatie doorgevoerd op basis van een reorganisatieplan. De organisatie is onder de noemer 'fit for the future' ingericht, waardoor de groei- en krimpbestendigheid van de organisatie (flexibiliteit) vergroot wordt. De visitatiecommissie is onder de indruk hoe voortvarend deze reorganisatie is opgepakt en doorgevoerd. In september 2013 zijn de contouren van de nieuwe organisatie vorm gegeven en is een implementatieplan vastgesteld. In 2014 is daar verder invulling aan gegeven en zo goed als afgerond. Belangrijke thema's waren de cultuurverandering en procesgericht werken. Deze reorganisatie moet tevens leiden tot kwaliteitsverbetering en besparing op de organisatiekosten.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Woonwenz een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Woonwenz voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt kent de commissie een pluspunt toe, ter toelichting:

- Woonwenz voert volgens de commissie een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen, die lopende de visitatieperiode geactualiseerd zijn. Tevens zijn de financiële prestaties (CiP 2014) onderscheidend genoeg om op basis daarvan een extra pluspunt toe te kennen. De visitatiecommissie vindt de effectiviteit en productiviteit van het personeel voldoende. Met de inzet van Woonwenz om haar bedrijfslasten de komende jaren nog verder te reduceren tracht Woonwenz haar doelmatigheid nog verder te vergroten ten opzichte van de financiële gegevens.

Woonwenz voert een verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen. Door de begroting taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren geeft Woonwenz blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. De doelstellingen voor zowel kosten als baten worden consequent gebruikt door de corporatie. Het strategische voorraadbeleid wordt periodiek geactualiseerd op basis van huidige marktinformatie en demografische modellen. Woonwenz heeft in de 'Wensportefeuille 2030' een toekomstbeeld van haar vastgoedbezit gedefiniëerd. Vervolgens heeft Woonwenz de financiële gevolgen van een dergelijke wensportefeuille doorvertaald op haar ratio's. Deze uitkomsten worden op woningniveau verwerkt in de beleidskeuzes voor onder andere: periodiek onderhoud, energie-investeringen, aanpassing van woningvoorraad op veranderend gebruik (vergrijzing) etc. Deze actualisatie leidt tot additionele kosten om de woningvoorraad te laten aansluiten op de toekomstige vraag. Woonwenz heeft dit financieel doorgerekend. Op basis van deze doorberekening lijkt Woonwenz deze verandering financieel te kunnen dragen.

Woonwenz heeft, mede door de tussentijdse bijsturing en aanpassing van haar beleid, gecombineerd met de ingezette reorganisatie, ingezien dat een passende liquiditeitspositie en gezonde vermogenspositie alleen langdurig behaald kan worden als er een sobere en doelmatige bedrijfsvoering is. De reorganisatie zal in 2015 geheel afgerond zijn.

Woonwenz vindt het zeer belangrijk dat medewerkers competenties hebben, dan wel ontwikkelen die nodig zijn om het werk effectief en efficiënt uit te voeren. Daarom wordt veel geïnvesteerd in opleiding en training. Woonwenz zet in op kostenefficiëntie, waardoor besparingen op bedrijfskosten en versoering van onderhoudskostenprogramma's gerealiseerd worden. De vastgoedvoorraad van Woonwenz is gedurende de visitatieperiode zo goed als gelijk gebleven. De omvang -aantal fte's- van de organisatie is iets toegenomen gedurende de visitatieperiode.

Woonwenz is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen door het verduurzamen -energie-zuiniger maken- van het woningbezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft Woonwenz gedeeltelijk opgebracht uit opbrengsten uit de uitvoering van haar verkoopprogramma en uit haar periodieke exploitatieresultaat. Woonwenz heeft, gezien haar gezonde financiële positie, haar investeringen weten te borgen via het WSW. Waar nodig heeft Woonwenz haar plannen getemporiseerd en gerationaliseerd.

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 64,2% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 67,7% en landelijk is dat 68,2% (versie CiP 2014-1, december 2013). Periodiek verhoogt Woonwenz de huur van de woningen op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. Woonwenz maakt daarvan vanaf 2013 gebruik, waarbij een combinatie van inflatie inkomensafhankelijke huurverhoging wordt toegepast. De maximaal toegestane huurverhoging voor huishoudens met een inkomen tot € 34.085 per 1 juli 2014 bedroeg 4%. Voor huishoudens met een inkomen tussen € 34.085 en € 43.602 betrof dit 4,5% en voor huishoudens met een inkomen boven € 43.602 was het percentage 6,5%. Voor woningen in de

marktgerichte verhuur bedroeg de huurverhoging 4%. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van de doelgroepbenadering, huidige puntenprijs van de woning en de marktpositie.

De netto bedrijfslasten -exclusief leefbaarheidsuitgaven- per vhe van Woonwenz zijn gedurende de gehele visitatieperiode lager dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CiP 2014-1). Enkel in 2013 overstijgen de bedrijfslasten van Woonwenz het landelijk gemiddelde voor het eerst, te weten € 1.091 (landelijk) ten opzichte van Woonwenz € 1.117. De procentuele afname van de netto bedrijfslasten in de periode 2010 - 2013 ligt bij Woonwenz op 7,6%, terwijl landelijke een stijging van 9,4% is vastgesteld. De referentiecorporaties hadden over deze periode een afname met 15,6%. Daarbij dient opgemerkt te worden dat Woonwenz per saldo nog steeds lagere bedrijfslasten heeft dan de referentiecorporaties. Woonwenz streeft op basis van haar ingezette reorganisatie haar organisatiekosten in 2016 verlaagd te hebben met 15%. De visitatiecommissie is van mening dat een streven goed is, maar dat mag niet ten koste gaan van de maatschappelijke taken en de kwaliteit van de organisatie.

De personeelskosten per fte zijn bij Woonwenz in de periode 2011 t/m 2013 substantieel toegenomen van € 62.503 in 2011 naar € 71.453 in 2013. De personeelskosten lagen gemiddeld genomen over de gehele periode onder het landelijke gemiddelde en de referentiecorporaties. Vanaf 2013 zijn de personeelskosten per fte bij Woonwenz hoger dan bij de referentiecorporaties (€ 71.018), maar nog wel lager dan landelijk (€ 72.323). Woonwenz beschikte over de gehele visitatieperiode over een beter ratio van het aantal vhe per fte dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Woonwenz is gedurende de visitatieperiode constant gebleven in dat percentage, terwijl de landelijke trend is dat de effectiviteit en productiviteit toeneemt. In 2013 was Woonwenz met een percentage van 96 vhe ongeveer gelijk aan het landelijke percentage en gunstiger ten opzichte van haar referentiegroep 94 vhe.

De onderhoudskosten in 2013 liggen onder de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking in 2013 bedroegen de onderhoudskosten -inclusief eigen personeel- per vhe € 1.058 ten opzichte van haar referentiecorporaties € 1.199 en landelijk € 1.188. Woonwenz baseert haar uit te voeren onderhoud op de meerjarenonderhoudsplanung.

3.3 Vermogensinzet

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. Woonwenz voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Op het onderdeel Vermogensinzet waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop Woonwenz omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen.

Woonwenz heeft de ambitie- en maakt die ook waar- de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn effectief beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Woonwenz houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie goed in beeld met haar treasurybeleid. Gestuurd wordt op het beschikbaar zijn van liquiditeit. Woonwenz trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De borging vindt plaats door als uitgangspunt te nemen dat ieder project een positieve kasstroom dient te hebben en voorts rendabel te zijn, op basis van vastgestelde rendementseisen. Tevens voert Woonwenz het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee deels externe financiering

aan te trekken. Voor het resterende deel kan Woonwenz de investering opvangen door middelen uit de reguliere exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma in te zetten. Woonwenz houdt haar financiële kasmiddelen dusdanig vrij, dat haar liquiditeit maximaal aan haar maatschappelijke taken besteed kan worden. Zo besteedt Woonwenz veel aan het leefbaar houden van haar wijken en buurten. Dat dit niet onopgemerkt is gebleven, blijkt wel uit het interesse vanuit de Haagse politiek -minister Blok en Kamercommissie Parlementaire Enquête woningcorporaties- om de aanpak van wijken en buurten te komen bekijken.

De visitatiecommissie is onder de indruk van het uitgevoerde investeringsprogramma. De corporatie is ook in de slechte economische tijden doorgegaan met ontwikkelen en bouwen van woningen voor haar doelgroep en daarnaast kon blijvend geïnvesteerd worden in de leefbaarheid van wijken en buurten. De grootschalige investeringsprogramma's hebben uiteindelijk geen nadelig effect gehad op de financiële vermogenspositie van Woonwenz. Met enige trots spreekt Woonwenz over de bereikte grootschalige investeringen in de wijken Venlo-Noord en Venlo-Oost. Met het 'op orde' krijgen van deze wijken heeft een deel van het leefbaarheidsprobleem zich verplaatst naar andere wijken, waar Woonwenz veel woningbezit heeft, te weten Venlo-Blerick. Daar ligt nu een grote renovatie-opgave en leefbaarheidsvraagstuk op wijkniveau. Woonwenz trekt daar tezamen op met collega-corporatie Antares en andere belanghebbenden, zoals politie, gemeente en welzijnsinstanties. Gezien de omvang van dit project zal dat een forse investering vragen met naar verhouding meer risico's. Als Woonwenz dezelfde doortastendheid, tijd, energie, en adequate sturing op processen en financiële kengetallen binnen dit project kan opbrengen, dan heeft de commissie er alle vertrouwen in dat Woonwenz ook van de grootschalige renovatie in de wijk Venlo-Blerick een succes weet te maken. Woonwenz heeft in het verleden bewezen dit aan te kunnen in de wijken Venlo-Noord en Venlo-Oost.

Onder andere ingegeven door het overheidsbeleid -met name de diverse heffingen die opgelegd zijn- heeft Woonwenz in de loop van 2013, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens het belang ingezien om door middel van een aangepast en aangescherpt ondernemingsbeleid in combinatie met een reorganisatieplan haar financiële positie te waarborgen. Met vergroting van de huuropbrengsten en inzetten op verlaging van de organisatie- en bedrijfskosten probeert Woonwenz haar financiële positie te verbeteren. Woonwenz heeft tijdens de visitatieperiode bewezen in staat te zijn voldoende huurwoningen te kunnen verkopen. In 2014 heeft Woonwenz haar geprognosticeerde aantallen zelfs ruimschoots gehaald.

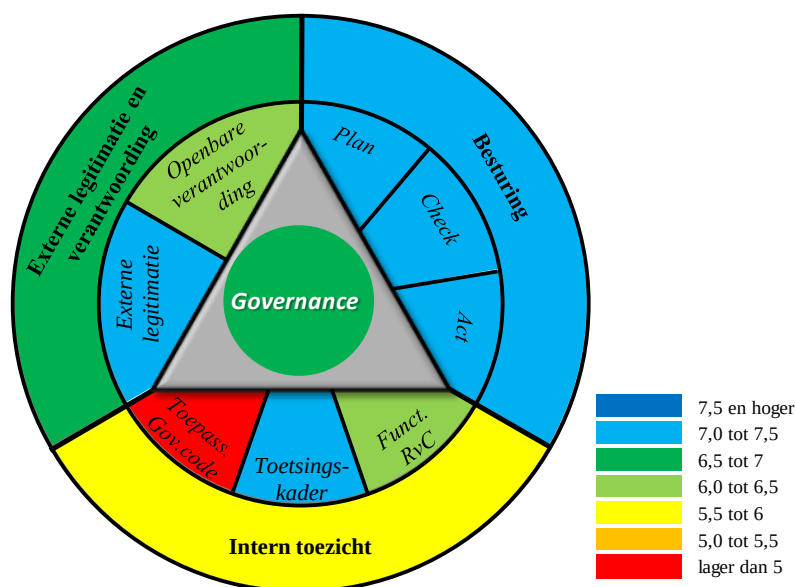
Woonwenz geeft blijk van een heldere visie te hebben op haar vastgestelde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen dient te vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie onder meer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop van woningen, temporiseren en rationaliseren van onderhouds- en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen kunnen vaststellen dat Woonwenz haar vermogen naar behoren en doelmatig inzet en daarover regelmatig en structureel evalueert met de diverse geledingen binnen de organisatie.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

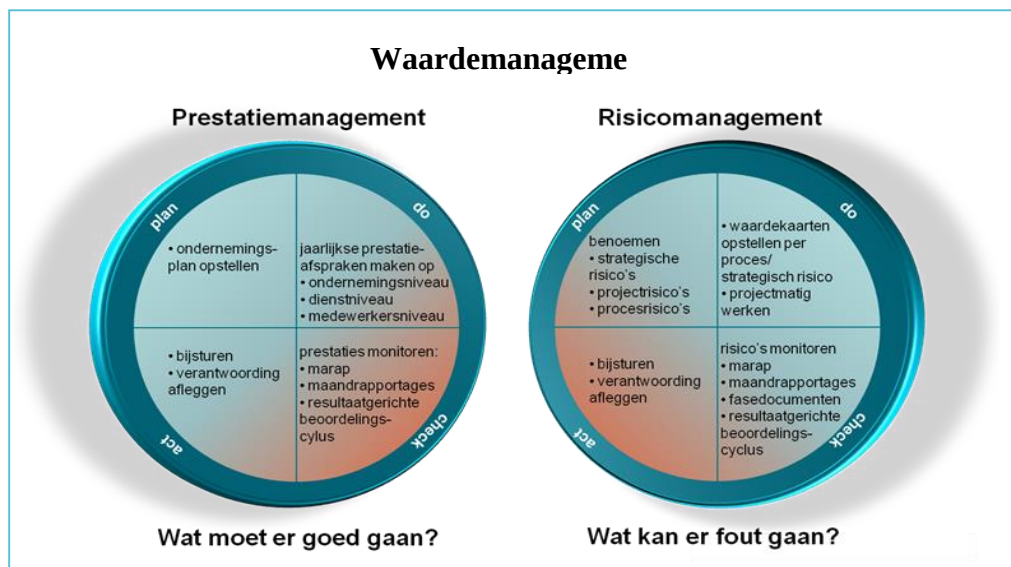
Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	7,0	7,0	33%	2,3
Check	7,0			
Act	7,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC	6,0	5,7	33%	1,9
Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code	4,0			
Externe legitimering en verantwoording				
Externe legitimatie	7,0	6,5	33%	2,2
Openbare verantwoording	6,0			
Governance				6,4



4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

In het jaarverslag van Woonwenz wordt een mooi schema weergegeven voor de PDCA-cyclus. Woonwenz weet een en ander in beelden goed vast te leggen. De cirkel beeldt de PDCA-cyclus uit maakt deze als het ware rond en sluitend.



Op basis van het beschrijvingen in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 7.

4.1.1 Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7.

Visie

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie een duidelijk pluspunt:

- Aangetoond is dat Woonwenz erg veel tijd en energie gestopt heeft in het actualiseren van haar visie op basis van relevante markt- en maatschappijontwikkelingen en daarbij tevens gebruik maakt van risicoanalyses.

Woonwenz heeft haar actuele visie vastgelegd waardoor haar eigen positie en toekomstig functioneren prima in beeld komt. Tijdens de visitatieperiode heeft Woonwenz meerdere malen haar visie, haar blik op de toekomst aangepast en nieuwe waarneembare trends geactualiseerd. In het ondernemingsplan 2012-2015 concludeert Woonwenz dat zij in de toekomst anders met vastgoed moet omgaan.

Woonwenz zit in een krimpwerkgebied, waardoor in absolute zin inwonersaantallen al zichtbaar teruglopen en een afnemende vraag naar woningen moest worden geconstateerd. Door demografische ontwikkelingen zijn andere woningtypes nodig. Inspelen en vooruitlopen op dit scenario vindt Woonwenz van essentieel belang. Woonwenz speelt daarop in door de vraag te stellen welke type woningen moeten er in 2030 staan en hoeveel moeten dat er zijn om de verschillende doelgroepen optimaal te kunnen bedienen? Woonwenz is zich bewust dat de oplossingsrichting niet alleen in de stenen moet worden gezocht, maar ook in optimale samenwerking met belanghebbenden en partners om aldus de leefbaarheid in de wijken, te vergroten. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwenz een evenwichtig beeld heeft van de opkomende woonproblemen en maatschappelijke trends, waarmee woningcorporaties in het algemeen en Woonwenz in het bijzonder geconfronteerd worden.

In 2015 staat Woonwenz wederom voor de taak het ondernemingsplan te vernieuwen en te actualiseren. Het Managementteam van Woonwenz heeft vooruitlopend daarop eind 2014 tezamen met de Raad van Toezicht een inventarisatie gemaakt van de kostbaarheden, zoals hier onder aangegeven “waarop is Woonwenz te allen tijde aanspreekbaar”. Als kostbaarheden zijn gedefinieerd:

- Woonwenz zorgt voor betaalbare kwaliteit en voor fatsoenlijke (en passende) woonruimte;
- Woonwenz is betrokken, zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk;
- Woonwenz is maatschappelijk gelegitimeerd en is aanspreekbaar op haar maatschappelijke taken.
- Woonwenz is financieel autonoom en gezond om vanuit haar maatschappelijke taak de wenselijke investeringen te blijven doen;
- Woonwenz is een duurzame organisatie met een team van betrokken en maatschappelijk gedreven professionals, dat meebeweegt met veranderingen in markt en maatschappij.

De uitwerking van de kernrisico's is in 2015 opgepakt en verwerkt in de kaderbrief. Deze kaderbrief is als leidraad aan het personeel meegegeven om tezamen met het Managementteam de actualisaties op te stellen voor het Ondernemingsplan 2016-2019. Woonwenz heeft haar eigen personeel betrokken bij de actualisatie door hen te vragen daarin mee te denken en hun behoeften en wensen te inventariseren en kenbaar te maken. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwenz daarvoor een goede vorm heeft gekozen. Op basis van die uitkomsten zal Woonwenz haar nieuwe aangepaste visie met bijpassende missie en doelen formuleren en bij verschillende belanghebbende langsgaan om dit te bespreken.

Woonwenz heeft als motto: ‘het willen helpen van mensen zo onafhankelijk mogelijk te kunnen leven in een betaalbare, goede en duurzame woning.’ Woonwenz vindt de participatie van bewoners daarbij een belangrijk uitgangspunt. Stimuleren van haar bewoners om mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leefomgeving is van cruciaal belang om woning en woonomgeving zo optimaal mogelijk in te richten. Woonwenz handelt vanuit haar kernwaarden, zoals: betrokkenheid, daadkracht, klantgericht, vakmanschap, betrouwbaarheid en Hart voor Venlo.

De visitatiecommissie heeft op basis van documenten en gevoerde gesprekken vastgesteld, dat bovengenoemde issues adequaat zijn verankerd en feitelijk zijn uitgevoerd binnen de organisatie van Woonwenz. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden en genoemde kostbaarheden van Woonwenz door de gehele organisatie worden (uit)gedragen.

Woonwenz heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. Tevens weet zij politieke en maatschappelijke veranderingen, discussie en trends te benoemen. De kansen en bedreigingen worden periodiek geactualiseerd en in beeld gebracht in de jaarstukken, de bedrijfsplannen, afdelingsplannen en begroting. Woonwenz maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario's om optimaal te kunnen reageren. De risicoanalyses en scenario's worden gedeeld met de Raad van Toezicht en waar nodig door besluiten bekrachtigd. Waar nodig schakelt Woonwenz externe deskundigen in, zoals bij de risico-inventarisaties en het woonwensenonderzoek.

Woonwenz laat mede haar beleidsagenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en deelnemers aan de stakeholdersbijeenkomsten. Woonwenz is lopende de visitatieperiode actief in overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar belanghebbenden, waardoor zij beter oog en aandacht krijgt voor de leefbaarheid in de stad, wijken en buurten.

Woonwenz blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in haar gemeente en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt nadrukkelijk gekeken hoe Woonwenz haar maatschappelijke taken vervult. Op basis van haar geformuleerde kernwaarden communiceert Woonwenz helder voor welke maatschappelijke taken zij staat en gaat. Woonwenz loopt niet weg voor haar taken en acteert alleen binnen de grenzen van door

haar geformuleerde doelstellingen. Woonwenz kent haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren. Woonwenz heeft geen pas op de plaats moeten maken in verband met de invoering van de verhuurdersheffing en saneringsbijdragen en kon haar gemaakte sanerings-, en duurzaamheidsplannen uit het strategische voorraadbeleid uitvoeren. Woonwenz heeft zelfs haar duurzaamheidsagenda verder uitgebreid, zoals blijkt uit het plaatsen van zonnepanelen. De beleidsvisies komen terug in veel beleidsdocumenten zoals de ondernemingsplan 2012-2015, jaarverslagen, jaarplannen (prestatieafspraken MARAP totaal), ICT-, en communicatiebeleidsplan, begroting(-sanalyse), Maraps (viermaandsrapportages) en notulen van het MT, alsmede van de Raad van Toezicht.

Woonwenz heeft gedurende de visitatieperiode meerdere malen haar visie herijkt en geactualiseerd. Woonwenz kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie. Als gevolg van de veranderingen in de markt en omgeving heeft zij in 2013 een reorganisatieplan opgesteld en in uitvoering gebracht dat eind 2015 moet zijn afgerond. De organisatie is onder de noemer 'fit for the future' ingericht, waardoor de flexibiliteit van de organisatie vergroot dient te worden. De visitatiecommissie is onder de indruk hoe voortvarend de reorganisatie is opgepakt en doorgevoerd. Belangrijke thema's waren de cultuurverandering en procesgericht werken. De reorganisatie moet tevens leiden tot kwaliteitsverbetering en besparing op de organisatiekosten.

Vertaling doelen

Woonwenz voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Aangetoond is dat Woonwenz erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen. Via de jaarplannen en afdelingsplannen worden jaarlijks op detailniveau de doelen en plannen geactualiseerd.

Woonwenz vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden. Woonwenz heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. De doelen uit de ondernemingsplannen zijn voldoende SMART vertaald naar jaarplannen, die aan de hand van uitgewerkte hoofdstukken op afdelingsniveau vertaald en verdeeld zijn. De doelstellingen zijn tevens in de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt naar concrete operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft Woonwenz een financieel beleidskader en een investeringsstatuut opgesteld. De voornaamste doelstellingen zijn vervolgens verwerkt in de begrotingen.

In de viermaandsrapportages verantwoordt Woonwenz zich op detailniveau. De viermaandsrapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en plannen duidelijk zichtbaar gemaakt.

Woonwenz stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van het jaarplan en de doorvertaling naar de afdelingshoofdstukken. Vervolgens wordt een financiële vertaling in de begroting gemaakt. In de begroting is ook een meerjarenplan meegenomen. Het bedrijfsplan en de begroting hebben een taakstellend karakter binnen Woonwenz. Indien gewenst voert Woonwenz ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Woonwenz haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW en opmerkingen van het CFV, de hoogte van de saneringsheffing, de aanpassingen in inkomensafhankelijke huren, het bijstellen/temporiseren van de nieuwbouwplannen, het bezuinigen op bedrijfskosten, het vergroten van de verkoopportefeuille en rationalisering van de onderhouds- en renovatiekosten.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

Woonwenz voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

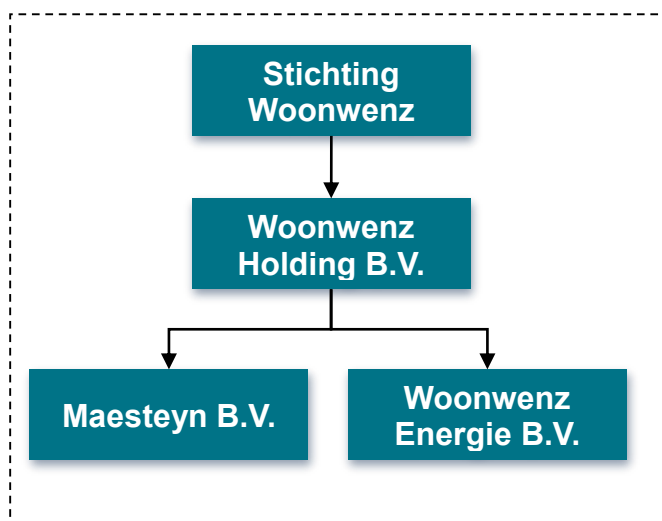
- Woonwenz heeft een doorontwikkeld controlesysteem, waarbij de risico's stelselmatig beoordeeld worden. Woonwenz hanteert op actieve wijze het monitorings- en rapportagesysteem. Het systeem volgt duidelijk de opgaven en meet de doelen op het gebied van bedrijfsvoering en de financiële randvoorwaarden.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals de ondernemingsplannen, fasedocumenten, treasurystatuut, jaarplannen, alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt dat de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd kunnen worden in jaarverslag, managementrapportages en rapporten over investeringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door in de geledingen van de organisatie van Woonwenz. De operationele en financiële doelstellingen van Woonwenz zijn vastgelegd in de werkplannen en de (meerjaren-)begroting, waarin de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht. In de viermaandsrapportages wordt vervolgens een verantwoording op detailniveau aangebracht. De viermaandsrapportages geven de voortgang op realisatie van doelen en de koppeling met de begroting.

In de viermaandsrapportages is goed volgbaar en komt eenduidig naar voren hoe Woonwenz scoort op de belangrijkste velden. De voortgang met betrekking tot de realisatie van de prestaties wordt beschreven. Woonwenz heeft tevens een financieel dashboard in de managementrapportages opgenomen met een directe koppeling aan de desbetreffende doelstellingen. Via het stoplichtsysteem is op basis van kleuren direct zichtbaar of Woonwenz nog op koers ligt. In de viermaandsrapportages wordt geen verslag gedaan van de diverse risico's binnen Woonwenz. De visitatiecommissie is van mening dat de huidige opzet van dit rapportagesysteem goed van opzet is. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Toezicht. De commissie heeft de indruk dat de raad voldoende (pro-)actief opereert. De bestuurder wordt kritisch gevolgd en de rol als 'sparringpartner' met de bestuurder komt goed tot haar recht.

Woonwenz heeft ultimo 2014 drie verbindingen, te weten Woonwenz Holding B.V., Woonwenz Energie B.V. en Maesteyn N.V.



Woonwenz Holding B.V. heeft het economisch eigendom van 40 commerciële panden en 16 woningen. *Woonwenz Holding B.V.* is tevens houdster van 100% van de aandelen van *Maesteyn B.V.* en *Woonwenz Energie B.V.*

Maesteyn B.V. is opgericht als marktvenster van Stichting *Woonwenz* voor de verhuur van de middeldure huurwoningen en bedrijfsruimten. Vanaf 1 juli 2014 is *Maesteyn B.V.* als zelfstandig functionerend verhuurbedrijf opgeheven en geïntegreerd in *Woonwenz*. Er vinden geen activiteiten meer plaats in *Maesteyn B.V.* *Woonwenz Holding B.V.* is de bestuurder van *Maesteyn B.V.* *Woonwenz Energie B.V.* heeft als doel het exploiteren van duurzame energiesystemen (warmte/koude installaties). Ultimo 2014 huurt *Woonwenz Energie B.V.* 8 WKO-installaties van Stichting *Woonwenz*. *Woonwenz Holding B.V.* is bestuurder van de *Woonwenz Energie B.V.*

Woonwenz beschikt over een verbindingsstatuut. In het statuut is een toetsingskader opgenomen, waaraan de verbindingen moeten worden voldoen. De commissie heeft vastgesteld dat *Woonwenz* prudent toezicht houdt op de verbindingen aan de hand van het toetsingskader en in de lijn met het verbindenstatuut.

De Raad van Toezicht overlegt met de directeur-bestuurder en het MT over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen *Woonwenz*. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht bij. De vastgelegde financiële uitgangspunten met betrekking tot solvabiliteit, liquiditeit (ICR en DSRC), treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen zijn onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Toezicht heeft, soms via de auditcommissie, gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van risicobeheersing. *Woonwenz* brengt jaarlijks risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Binnen *Woonwenz* wordt aandacht besteed aan risicomanagement. *Woonwenz* benadert risicomanagement als integraal onderdeel van waardemanagement. Volgens *Woonwenz* is risicomanagement gericht op bedreigingen die het bereiken van de doelstellingen in de weg kunnen staan. *Woonwenz* is van mening dat prestaties alleen optimaal kunnen worden geleverd als men zich bewust is van de risico's. Door deze visie is *Woonwenz* van mening dat risicomanagement en prestatie management niet als onafhankelijke aandachtgebieden kunnen worden gezien. Om optimaal waarde te creëren worden risicomanagement en prestatie management integraal benaderd. De visitatiecommissie is van mening dat prestatie management en risicomanagement in elkaars verlengde liggen en elkaar beïnvloeden. Het schema weergegeven onder paragraaf 4.1 is daarvan de grafische weergave.

Woonwenz is zich bewust van het belang van risicomanagement en dat heeft zij gestructureerd vastgelegd, waarmee inzicht in de belangrijke risico's naar de mening van de visitatiecommissie voldoende geborgd wordt. Risicomanagement is duidelijk verankerd in het dagelijks management. *Woonwenz* verantwoordt de risico's helder per gebied en project. Het belangrijkste instrument van het interne risico-beheersingssysteem is de integrale planning- en controlcyclus. Dit raamwerk bestaat uit de volgende hoofdonderdelen:

- Ondernemingsplan en hieraan gekoppelde prestatieafspraken
- Meerjarenbegroting, inclusief analyse van de controller
- Jaarlijkse prestatieafspraken per MT-lid en voortgangsgesprekken per trimester
- Beknopte maandrapportages en uitgebreide trimesterrapportages bedrijfsbreed
- Strategisch Voorraadbeleid op ondernemingsniveau en per complex
- Actuele procesbeschrijvingen
- Integrale risicoanalyse op strategisch-, project- en procesniveau
- Standaardisering en gefaseerde aanpak van projectontwikkeling

De viermaandsrapportages zijn veelal op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van een verslagperiode en zijn veelal op de geplande verschijningsdatum beschikbaar. De viermaandsrapportages sluiten aan op de geformuleerde visie. Woonwenz is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Woonwenz voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Woonwenz heeft aangetoond haar Act in haar organisatie en verantwoordingsdocumenten goed te borgen. Het bijsturend vermogen van de organisatie en de doorgevoerde afwijkingen zijn aantoonbaar op velerlei fronten en sluiten aan bij de geformuleerde visie en doelstellingen. Woonwenz adresseert tijdig afwijkingen en heeft gedurende de visitatieperiode verbeterprogramma's binnen de organisatie doorgevoerd.

De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat zelfs op gedetailleerd niveau door middel van fase-documenten gedaan, waardoor een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Toezicht wordt de informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Woonwenz haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. Vooral het bezit van verscheidene grond- en herontwikkelingsposities, zoals in de wijken Venlo-Oost en centrum Venlo-Blerick, heeft Woonwenz tijdens de visitatieperiode enerverende momenten opgeleverd. Woonwenz heeft daar volgens de visitatiecommissie de goede keuzes gemaakt.

Woonwenz heeft in 2013 naar aanleiding van de regeringsplannen, het woonakkoord, de heffingen, eigen inzicht en het reorganisatieplan haar investeringen (renovaties, saneringen, onderhoud en nieuwbouw) gerationaliseerd en deels 'on hold' gezet.

Als gevolg daarvan zijn diverse renovatie c.q. nieuwbouwprojecten niet gestart. De opbrengsten uit woningverkoop zijn gedurende de visitatieperiode niet onder druk komen te staan, waardoor de liquiditeitspositie niet wezenlijk is verslechterd. Woonwenz heeft de situatie wel aangegrepen een reorganisatieplan op te stellen en uit te voeren, waardoor lastenverlaging is bewerkstelligd en de liquiditeitspositie is verhoogd. Woonwenz doet dat bewust met het oog op het veilig stellen van de continuïteit in de toekomst. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwenz destijds een juiste keuze heeft gemaakt. De resultaten van de beleidsherijking, de definitieve overheidsplannen, omvang van de saneringsbijdrage, aanhoudende goede verkoopaantallen en grootte van de verhuurheffingen hebben gedurende de visitatieperiode ertoe geleid dat de investerings-, en onderhoudsprogramma's voortvloeiend uit het strategisch voorraadbeleid, meerjarenonderhoudsbegroting en (meerjaren-)begroting toch grotendeels onaangepast uitgevoerd konden worden. Woonwenz is wel zo verstandig geweest om het omgaan met de onderhoudskosten te rationaliseren. Door haar voortvarende duurzaamheidsinvesteringen ligt Woonwenz goed op koers wat haar duurzaamheidsambities betreft. Woonwenz is gedurende de visitatieperiode blijven investeren in de kwaliteit van haar woningbezit.

De rationalisering heeft ertoe geleid dat Woonwenz haar liquiditeiten op orde heeft gehouden en daardoor een goede basis heeft gelegd voor de toekomst.

Op basis van haar strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. Woonwenz heeft haar investeringsprogramma gekoppeld aan haar kaspositie en geprognosticeerde rendementscijfers (IRR).

Mocht het voorkomen dat geformuleerde doelstellingen niet gehaald worden, stuurt Woonwenz op tijd bij. Daarover communiceert zij helder in de verschillende verslagen, zoals rapportages, begrotingen en jaarverslagen. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwenz daarin een actieve houding aanneemt.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Toezicht. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties moeten worden ondernomen, indien en voor zover afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

Woonwenz kijkt kritisch naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten. Alhoewel de bedrijfslasten exclusief leefbaarheidsuitgaven over de gehele visitatieperiode iets lagers zijn dan bij haar referentiecorporaties heeft Woonwenz de ambitie uitgesproken om haar bedrijfslasten met 15% te reduceren. Woonwenz is op basis van de reorganisatie goed op weg dit te gaan halen. Woonwenz toetst haar bedrijfslasten continu door continu de uitgaven kritisch te volgen, door periodiek offertes op te vragen, het eventueel onderzoeken naar alternatieven te initiëren en de cijfers periodiek te benchmarken. De visitatiecommissie is van mening dat Woonwenz in het tijdig bijsturen goed slaagt, hetgeen blijkt uit aanpassingen in haar bedrijfsplannen, begroting en viermaandsrapportages.

4.2 Intern toezicht

Op het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

4.2.1 Het functioneren van de raad van commissarissen

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de Raad van Toezicht, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie. ***De commissie waardeert 'Het functioneren van de Raad van Commissarissen met het cijfer 6.'***

Samenstelling van de raad van commissarissen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

Volgens de commissie voldoet Woonwenz aan het ijkpunt 6.

De Raad van Toezicht bestaat uit zes personen, waarvan twee leden op voordracht van Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken (HBV). Vier van de leden zijn in de visitatieperiode nieuw in de raad aangetreden. De Raad van Toezicht van Woonwenz heeft een profielschets, gerelateerd aan zijn omvang, samenstelling en activiteiten en voor de gewenste deskundigheid en achtergrond van zijn leden. Deze is in 2011 geactualiseerd en wordt jaarlijks geëvalueerd. In onderling overleg hebben de leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz de aandachtsgebieden verdeeld. Financiële expertise en ervaring in de volkshuisvesting zijn binnen de raad aanwezig. De leden worden openbaar en buiten de eigen kring geworven.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht van Woonwenz zijn in de statuten van Woonwenz en in het Reglement Raad van Toezicht omschreven. De raad besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden. Alle leden van de Raad van Toezicht van Woonwenz

zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en nemen deel aan de bijeenkomsten van de VTW.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de Raad van Toezicht zich bewust is van de verschillende rollen die ze heeft in de organisatie als toezichthouder, werkgever en als klankbord. De Raad van Toezicht dient deze rollen in de gaten te houden met een juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De Raad van Toezicht is zich, blijkens de visitatiegesprekken, bewust van haar rollen. De relatie met de bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel. Er is respect voor wederzijdse meningen. De vergaderingen zijn constructief; de raad en directeur-bestuurder steken ieders mening en opvattingen niet onder stoelen of banken. Met de komst van de nieuwe bestuurder, heeft de voorzitter van de raad zijn klankbordrol vervuld op onderwerpen die de volkshuisvesting en de fusie van Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden aangingen.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur, op de algemene gang van zaken binnen Woonwenz en de met haar verbonden ondernemingen. De raad staat het bestuur, gevraagd en ongevraagd, met advies en raad ter zijde.

De Raad van Toezicht richt zich bij haar toezichtstaak onder andere op:

- Maatschappelijke relevantie;
- Realisatie van de doelstellingen;
- Realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven;
- Duurzaamheid;
- Strategie en risico's verbonden aan de activiteiten;
- Een transparante verantwoording van de activiteiten;
- Opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- Kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- Financiële continuïteit en financieel verslaggevingsproces;
- Naleving van de integriteitscode en toepasselijke wet- en regelgeving.

De Raad van Toezicht beoordeelt jaarlijks het functioneren van de directeur-bestuurder op grond van de gemaakte afspraken. Het beeld is ieder jaar positief en voldoet aan ieders verwachtingen. De beloning van de bestuurder is in lijn met de Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties van het VTW. De commissie heeft niet vast kunnen stellen of een beoordelings- en beloningsbeleid is vastgesteld.

Door de Raad van Toezicht is een Bestuursreglement opgesteld dat de verantwoordelijkheden, gedelegeerde bevoegdheden en de werkwijze van het bestuur van Woonwenz, beschrijft en formaliseert.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

Woonwenz voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ieder jaar evalueert de Raad van Toezicht haar functioneren zowel collectief, als individueel. Zo mogelijk tweemaal per jaar. Zelfevaluatie heeft in 2013 plaats gevonden onder begeleiding van een extern deskundige met als centraal thema duurzaamheid. In de besprekingen van de Raad van Toezicht betreffende haar eigen functioneren wordt de mening van de directeur-bestuurder nadrukkelijk betrokken. De voorzitter van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder vergaderen maandelijks en bespreken de algemene gang van zaken van de corporatie als ook de relatie tussen de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder en de relatie tussen de Raad van Toezicht en de organisatie. De commissie heeft geen verslagen, behalve die van 2013, van de zelfevaluatie ontvangen. Uit de visitatiegesprekken is gebleken dat de raad als geheel en de individuele raadsleden de zelfreflectie serieus nemen en hieraan conclusies verbinden. In de jaarverslagen wordt geen melding gemaakt van de belangrijkste onderwerpen uit de zelfevaluaties.

4.2.2 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

Woonwenz voldoet aan het ijkpunt van een 6. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De RvT beschikt over een actueel toetsingskader dat gebruikt wordt om toezicht te houden op de activiteiten van de corporatie. De volledigheid en de mate van verantwoording van het toetsingskader is voor de commissie op dit onderdeel reden voor een pluspunt. Alle benodigde documenten zijn voorhanden, zoals strategische meerjarenplannen, jaarplannen, een financieel toetsingskader en een investeringsstatuut. Er is sprake van jaarlijkse bespreking en zo nodig worden normen herijkt. Op verschillende niveaus vindt scenariodoorrekening plaats en worden risicoanalyses uitgevoerd.

De Raad van Toezicht beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen Woonwenz:

- Strategisch Voorraadbeleid op ondernemingsniveau en per complex;
- Jaar- en bedrijfsplannen, waarin de activiteiten en doelen voor het jaar zijn vastgelegd;
- Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;
- Investeringsbegroting, waarin alle projecten zijn opgenomen;
- Financiële meerjarenbegrotingen;
- Treasurystatuut en het jaarlijkse treasuryjaarplan;
- Verbindingenstatuut;
- Benchmark waaronder CBC en Corporatie in Perspectief van het CFV;
- Prestatieafspraken met de gemeente Venlo;
- Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;
- Overleg met alleen de ondernemingsraad, alsmede de aanwezigheid bij de bespreking over de algemene gang van zaken tussen ondernemingsraad en de directeur-bestuurder;
- Overleg met het management (MT).

Daarnaast zijn diverse besprekingen gevoerd door de raad om zich op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij Woonwenz specifiek. De voortgang van resultaten en activiteiten van de missie, visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag, bedrijfsplannen en periodiek in de viermaandsrapportages. In de viermaandsrapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. Significante afwijkingen worden in beeld gebracht en getoetst in het financieel dashboard. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties. De viermaandsrapportages en bedrijfsplannen worden besproken met en vastgesteld door de Raad van Toezicht.

Woonwenz heeft haar financiële kaders opgenomen in een investeringsstatuut. De financiële beleidsuitgangspunten zijn vastgesteld door de Raad van Toezicht. Uit de stukken en de gevoerde gesprekken heeft de visitatiecommissie kunnen vaststellen dat bovenstaand toetsingskader door de Raad van Toezicht gebruikt wordt bij het nemen van beslissingen en het beoordelen van het functioneren van de corporatie.

4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 4.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. Woonwenz voldoet niet geheel aan de Governancecode en voldoet niet aan het ijkpunt.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. Met de code wordt mede beoogd het bewustzijn over deze normatieve achtergrond te bevorderen. De commissie kent het volgende minpunt toe:

- Het besluit van de raad om het negatief advies van zowel Aedes, als de VTW naast zich neer te leggen. De commissie vindt het hoogst opmerkelijk dat op voorhand al door de raad is besloten om een eventueel negatief advies, zie hierna, van genoemde instanties niet op te volgen.
- Ondanks de verschillende raadsbesluiten over de verlengingsperiode in 2012 van twee, die volgens verslagen van de raad een paar maanden later is opgerekt naar drie jaar lijkt de termijn zonder verdere besluitvorming op vier jaar te zijn gesteld. Dit betekent dat de voorzitter een totale zittingstermijn heeft van twaalf jaar en tien maanden. De Governancecode is dwingend van aard, daar waar het de zittingstermijnen van toezichthouders betreft. Het uitgangspunt pas toe of leg uit geldt niet.
- De afwijkingen van de Governancecode, die op de website zijn geplaatst, bevatten niet de zittingstermijn van de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Woonwenz onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur. Hieronder valt het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording aan belanghebbenden. De governancestructuur van Woonwenz is gebaseerd op de Governancecode Woningcorporaties. De Aedescode wordt door Woonwenz onderschreven, omdat Woonwenz wil laten zien waarvoor zij staat, waarop zij aanspreekbaar is, zij kwaliteit biedt en dat zij zich wil verantwoorden.

De volgende documenten zijn in het kader van de governancestructuur op de website geplaatst:

- Reglement Raad van Toezicht;
- Bestuursreglement;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Afwijkingen Governancecode;
- Bevoegdheidenschema Woonwenz;
- Profielschets Raad van Toezicht;
- Visitatierapport met bestuurlijke reactie 2011;
- Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013

In de Afwijkingen Governancecode worden de volgende twee zaken volgens het pas toe/of leg uit-principe uiteengezet:

- De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan om bestuurders voor maximaal vier jaar te benoemen. Woonwenz benoemt haar bestuur in beginsel voor onbepaalde tijd. De Raad van Toezicht kiest hiervoor omdat zij groot belang hecht aan continuïteit van besturing van de woningcorporatie.
- De Governancecode Woningcorporaties beveelt aan om de externe accountant en de eventueel aanwezige auditcommissie te betrekken bij de opstelling van het werkplan van de controller. De Raad van Toezicht is van mening dat het opstellen van een werkplan voor de controller tot de bevoegdheid van het bestuur behoort. Het bestuur stelt het werkplan van de controller ter beschikking aan de externe accountant. Ook wordt de externe accountant en de eventueel aanwezige auditcommissie geïnformeerd over de werkwijze van de controller. De externe accountant neemt kennis van de bevindingen van de controller en rapporteert hierover aan de Raad van Toezicht.

Uit de jaarverslagen blijkt dat ook ten aanzien van de zittingstermijn van de voorzitter van de Raad van Toezicht een afwijkend standpunt ten opzichte van de Governancecode is ingenomen. Hier is volgende verklaring in de jaarverslagen voor afgegeven:

“Bij een wijziging van de Governancecode Woningcorporaties in 2011 is de maximale zittingstermijn voor leden van de Raad van Toezicht verkort van 12 naar 8 jaar. Voor Woonwenz had dit tot gevolg dat de helft van haar Raad van Toezicht per 1 januari 2013 aftredend en niet herkiesbaar was. Dat zou betekenen dat binnen een termijn van twee jaar vier van de zes leden zouden moeten aftreden Voorts speelt specifiek voor Woonwenz dat zij per 1 januari 2011 is ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Venlo Blerick en Woningstichting Arcen en Velden. De nieuwe corporatie kreeg per fusiedatum ook een nieuwe directeur (extern). Ook voor hem is het van groot belang dat in de Raad van Toezicht een borging van kennis en ervaring aanwezig is. Dat is reden geweest voor de Raad van Toezicht om de heer Göbbels per 1 januari 2013 (ondanks een zittingstermijn van 8 jaar) her te benoemen tot voorzitter van de Raad van Toezicht.

Dit standpunt is eind 2011 voor advies voorgelegd aan zowel Aedes, als aan de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties, die begin 2012 afwijzend hebben gereageerd op het gemotiveerde verzoek om de zittingstermijn te verlengen. In een raadsvergadering van november 2011 heeft de Raad van Toezicht even wel besloten om een negatief besluit van Aedes naast zich neer te leggen. In maart 2012 heeft de raad besloten om de zittingstermijn alsnog met twee jaar te verlengen, hetgeen voorgelegd zou worden aan de notaris in verband met eventuele statutenwijziging. Vervolgens is in mei van 2012 volgens de Verslagen beraad Raad van Toezicht besloten dat de zittingstermijn voor de voorzitter met drie jaar werd verlengd. In het jaarverslag 2011 werd een aftredingsdatum genoemd van 1 januari 2013, hetgeen al een verruiming was van de twee termijnen van 4 jaar met 10 maanden. In de jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 wordt een aftredingsdatum gehanteerd van 1 januari 2017.

Woonwenz streeft naar openheid en transparantie over vraagstukken rondom integriteit. Het integriteitsbeleid is vastgelegd in een integriteitscode. Daarnaast beschikt Woonwenz ook over een klokkenluidersregeling, die erop gericht is om werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid te geven te rapporteren over vermeende onregelmatigheden van algemene, operationele en financiële aard binnen de corporatie.

De ondernemingsraad (OR) stelt zich ten doel een actieve schakelfunctie te vervullen in de organisatie, tussen medewerkers en bestuur. De OR wordt gezien als een actief betrokken club. Zij heeft een eigen jaarverslag, opgenomen in het jaarverslag van Woonwenz. De OR heeft periodiek formeel overleg gevoerd met de directeur-bestuurder.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten **De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met het gemiddelde van een 6,5**

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.

Woonwenz voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woonwenz op dit onderdeel voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet. Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De actieve wijze waarop Woonwenz de belanghebbenden heeft betrokken bij het opstellen van het Ondernemingsplan 2012-2015.

Een overleg met de belanghebbenden vond plaats in 2011 toen bij Woonwenz de maatschappelijke visitatie plaatsvond. Op het onderdeel *Presteren volgens Belanghebbenden* scoorde Woonwenz een

fraaie 8.1. De boodschap die werd meegegeven luidde:

"Vooral doorgaan. Blijf doen wat je doet, maar houdt wel aandacht voor de doelgroepen. Vergeet daarbij niet dat de klant centraal staat en dat de klant gehoord wil worden. Leefbaarheid begint in wijken: daar moeten de contacten tussen bewoners en Woonwenz zijn".

Voor het opstellen van het ondernemingsplan 2012-2015 heeft Woonwenz met een groep van achttien voor haar representatieve belanghebbenden gesproken. De belangrijkste uitkomsten van deze gesprekken zijn verwerkt in het eerdergenoemd ondernemingsplan. Het belanghebbendenbeleid is opgenomen in het ondernemingsplan en de uitvoering daarvan monitoren we periodiek.

Voorts is in 2014 is gestart met het opstellen van een Beleidsplan Belanghoudersoverleg Woonwenz. Per relevante belanghouder wordt dit in de komende planperiode uitgewerkt in een op te stellen *Beleidsplan Belanghouders*, gekoppeld aan een communicatieplan.

Belangrijke belanghebbenden zijn de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick en omstreken ((HBV) en de binnen wooncomplexen actieve bewonerscommissies. Geregeld wordt door Woonwenz-vertegenwoordigers overleg gevoerd met deze huurdersorganisaties. De communicatie is goed, zij worden geïnformeerd over het beleid en maken gebruik van hun adviesrecht. Beleid op onderhoud wordt met HBV besproken en daar kan ook input op worden geleverd. Met de huurders-commissarissen vindt periodiek overleg plaats.

De OR heeft minimaal een keer per jaar overleg met de Raad van Toezicht. In de vergadering van de raad presenteert de OR haar jaarverslag. De OR heeft ook een rol gespeeld bij de benoeming van de directeur-bestuurder.

Woonwenz heeft eind 2014 door onderzoeksbureau USP een Klanttevredenheidsonderzoek onder haar huurders laten uitvoeren. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in het nieuwe Ondernemingsplan 2016-2019. Woonwenz herhaalt het onderzoek iedere vier jaar, voorafgaand aan het opstellen van een nieuw ondernemingsplan.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 6.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van Woonwenz vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. Woonwenz voldoet aan het ijkpunt.

De openbare verantwoording van Woonwenz wordt gedaan door middel van het prima leesbaar jaarverslag. Het jaarverslag geeft een goed overzicht van de verrichte activiteiten van de corporatie. De prestaties zijn goed in samenhang gebracht met de eigen ambities en voor alle doelgroepen begrijpelijk verwoord. Afwijkingen van deze prestaties ten opzichte van de voornemens/doelstellingen worden niet uitgelegd en toegelicht. De jaarverslagen worden op de website gepubliceerd.

DEEL 3: Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

CFV/CBC CiP Centraal Fonds Volksh./Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief

STRAK 12 Strategisch Akkoord 2012 – 2015

OP 12-15 Ondernemingsplan 2012-2015 (“Onderweg in een veranderende omgeving”)

JV 20xx Jaarverslag over jaar 20xx

GEREALISEERDE PRESTATIES

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid woningen

8

Opgave: (STRAK 12) Voor de corporaties gezamenlijk 10.000 sociale huurwoningen. Woonwenz voorziet in minimaal 6.000 sociale huurwoningen.

Ambitie: (OP 12-15) Garandeert een minimale voorraad van 6.000 betaalbare huurwoningen (huurprijs ≤ € 664,66; prijspeil 1 januari 2012).

Prijssegmenten woningvoorraad					Percentages 2013	
	2011	2012	2013	2014	corp	ref
Goedkoop	1.373	1.188	1.062		14,1%	16,3%
Betaalbaar	5.619	5.574	5.558		73,8%	69,5%
Totaal kernvoorraad	6.992	6.762	6.620	-	88,0%	85,8%
Duur < toeslaggrens	395	541	668		8,9%	11,5%
Duur > toeslaggrens	246	205	239		3,2%	2,7%
Totaal	7.633	7.508	7.527	-	12,0%	14,2%

Bron: CBC CiP

De totale sociale voorraad in Venlo ligt eind 2013 op 6.620 (Woonwenz) + 4.033 (Antares) + 653 (Urbanus) = 11.306 woningen. In totaal wordt er 13% meer gepresteerd dan afgesproken. Woonwenz levert met 6.620 woningen hieraan, met ruim 10% meer dan de afspraak, een goede bijdrage.

Score voor de opgave: 8. De ambitie komt overeen met de opgave.

Passend toewijzen

8

Opgave: (STRAK 12) De drie corporaties matchen op gemeenteniveau om de vereiste 90% toewijzing te halen voor de doelgroep. Toetsing aan referentiegroep CiP.

Ambitie: (OP 12-15) Wijst woningen met een huurprijs ≤ € 664,66 voor minimaal 90 % van de gevallen toe aan huurders met een inkomen ≤ € 34.085

Toewijzingen					Percentages 2013	
	2011	2012	2013	2014	corp	ref
< inkomensgrenzen	451	500	462		73,3	76,0
> inkomensgrenzen	228	153	169		26,7	24,0
passend	597	542	503		86,3	81,9
te duur	77	106	126		13,0	15,4
te goedkoop	5	5	2		0,6	2,6

Bron: CFV/CBC CiP

Woonwenz voldoet ruim aan de 90% toewijzing aan de doelgroep en scoort in het passend toewijzen ruim 5% beter dan de referentiegroep.

Score voor de opgave: 8. De ambitie komt overeen met de opgave.

Tegengaan van woonfraude		7																														
Opgave:	Doel: het opsporen en tegen gaan van woonfraude.																															
Ambitie:	--																															
Woonwenz treedt op tegen woonfraude op basis van signalen. Dit wordt al een normaal onderdeel van het beheer gezien.																																
Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.																																
Keuzevrijheid van doelgroepen		7																														
Opgave:	--																															
Ambitie:	--																															
Tot oktober 2014 maakte Woonwenz gebruik van het eigen aanbodmodel. Daarna is Woonwenz gestart met Thuis in Limburg. Dit systeem biedt de huurder een brede keuze, omdat er 7 corporaties bij zijn aangesloten.																																
<table><tr><th colspan="3">Verkopen bestaand bezit aan:</th><th>totaal</th></tr><tr><th>jaar</th><th>huurders</th><th>anderen</th><th>verkoop</th></tr><tr><td>2011</td><td>2</td><td>52</td><td>54</td></tr><tr><td>2012</td><td>7</td><td>64</td><td>71</td></tr><tr><td>2013</td><td>15</td><td>45</td><td>60</td></tr><tr><td>2014</td><td>10</td><td>41</td><td>51</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>34</td><td>202</td><td>236</td></tr></table>		Verkopen bestaand bezit aan:			totaal	jaar	huurders	anderen	verkoop	2011	2	52	54	2012	7	64	71	2013	15	45	60	2014	10	41	51	Totaal	34	202	236	Woonwenz heeft 3.279 woningen aangewezen voor verkoop. Zittende huurders kunnen ervoor kiezen hun woning te kopen. In de afgelopen periode hebben 34 huurders hiervan gebruik gemaakt.		
Verkopen bestaand bezit aan:			totaal																													
jaar	huurders	anderen	verkoop																													
2011	2	52	54																													
2012	7	64	71																													
2013	15	45	60																													
2014	10	41	51																													
Totaal	34	202	236																													
Bron: jaarverslagen		Score voor de opgave:7 . Geen ambitie beschreven.																														
Wachtlijst/slaagkans		-																														
Opgave:	Het hebben van voldoende passende huisvesting.																															
Ambitie:	--																															
Volgens de prestatieafspraken met de gemeente wordt er gestuurd op de omvang van de voorraad en niet op wachtlijst of slaagkans.																																
Score voor de opgave: . Geen ambitie beschreven.																																
Leegstand		7																														
Opgave:	--																															
Ambitie:	Begroting 1,0%																															
<table><tr><th>Huurderving door leegstand (in perc. van de jaarhuur)</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>ref. 2013</th></tr><tr><td>Huurderving begroot</td><td>1,0%</td><td>1,0%</td><td>1,0%</td><td>1,0%</td><td></td></tr><tr><td>Huurderving totaal</td><td>0,9%</td><td>2,4%</td><td>1,6%</td><td></td><td>2,1%</td></tr><tr><td>als gevolg van markt</td><td></td><td>1,5%</td><td>0,8%</td><td></td><td>1,3%</td></tr><tr><td>als gevolg van projecten</td><td></td><td>0,9%</td><td>0,8%</td><td></td><td>0,8%</td></tr></table>		Huurderving door leegstand (in perc. van de jaarhuur)	2011	2012	2013	2014	ref. 2013	Huurderving begroot	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%		Huurderving totaal	0,9%	2,4%	1,6%		2,1%	als gevolg van markt		1,5%	0,8%		1,3%	als gevolg van projecten		0,9%	0,8%		0,8%	De huurderving door leegstand komt bij Woonwenz overeen met de referentiegroep.
Huurderving door leegstand (in perc. van de jaarhuur)	2011	2012	2013	2014	ref. 2013																											
Huurderving begroot	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%																												
Huurderving totaal	0,9%	2,4%	1,6%		2,1%																											
als gevolg van markt		1,5%	0,8%		1,3%																											
als gevolg van projecten		0,9%	0,8%		0,8%																											
Bron: CiP, meerjarenbegroting																																
Score voor de ambitie: 7.																																
Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders		7																														
Opgave:	(STRAK 12) Statushouders worden binnen een half jaar geplaatst. Het realiseren van een aantrekkelijke woningvoorraad in de binnenstad (nieuwbouw, transformatie) voor met name specifieke doelgroepen die (groot)stedelijk georiënteerd zijn, waaronder studenten, alleenstaanden, expats en senioren.																															

Ambitie: (OP 12-15) Inspireert en neemt deel aan activiteiten, om Venlo tot stad voor studenten te laten uitgroeien. Participeert in een gemeentelijk en regionaal onderzoek naar aard en omvang van huisvesting van arbeidsmigranten uit midden en oost Europa.

Statushouders	2011	2012	2013	2014
Nog te plaatsen per 1-1	0	0	0	0
Taakstelling		16		96
Plaatsingen	32	16	9	86
Nog te plaatsen per 31-12	-32	0	0	

Aan de opgave voor de plaatsing van statushouders wordt voldaan.

Bron: jaarverslagen

In 2012 zijn extra studentenkamers in flats aan de Koninginnesingel gerealiseerd boven de op de begane grond gevestigde studentensociëteit The Hub.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

Opgave: --.

Ambitie: (OP 12-15) Zorgt voor meer marktconform huurbeleid, waarbij de liberalisatiegrens van € 664,66 (prijspeil 1 januari 2012) geldt als sociale huurgrens.

Huurverhoging	2011	2012	2013	2014	Gemidd.
Inflatie voorgaand jaar	1,3%	2,3%	2,5%	2,5%	2,2%
Maximaal toegestaan	1,3%	2,3%	4,0%	4,0%	2,9%
Toegepast	1,3%	2,3%			
soc.huur ink < €34k			4,0%	4,0%	4,0%
soc.huur ink €34 - €43k			4,5%	4,5%	4,5%
soc.huur ink > €43k			6,5%	6,5%	6,5%
markthuur			4,0%	4,0%	4,0%

Bron: jaarverslagen

Het streefhuurbeleid van Woonwenz is gebaseerd op een aantal uitgangspunten, zoals:

- o de vraag vanuit de markt;
- o het strategisch voorraadbeleid;
- o het ondernemingsplan;
- o het woningwaarderingstelsel.

Uiteindelijk levert dit een streefhuur per vastgoedeenheden op. Jaarlijks wordt de streefhuur met de inflatie verhoogt en, indien nodig, afgetoet op de aftoppingsgrenzen van de huursubsidie.

Huur in % van maximaal redelijk	2011	2012	2013*	2014	ref 2013
Per wooneenheid					
DAEB		65,6	64,2		67,7
niet DAEB		78,3	88,6		78,5
Huur in % woz-waarde	4,2	4,5	4,7		5,0

* wijz. huur in %max.red. door herziening wws in 2012

Bron: CFV CiP 2013/CBC 2014

Uitgedrukt in een percentage van maximaal redelijk zijn de huren van Woonwenz ruim 5% lager dan die van de referentiegroep. Ook de huur uitgedrukt in de WOZ waarde ligt ruim 5% lager

Score voor de ambitie: 8.

Kernvoorraadbeleid

Opgave: (STRAK 12) Voor de corporaties gezamenlijk 10.000 sociale huurwoningen. Voor Woonwenz gaat het om ca. 6.000 woningen.

Ambitie: (OP 12-15) Garandeert een minimale voorraad van 6.000 betaalbare huurwoningen (huurprijs ≤ € 664,66; prijspeil 1 januari 2012).

Prijssegmenten woningvoorraad				Percentages 2013	
	2011	2012	2013	2014	
Goedkoop	1.373	1.188	1.062		14,1% 16,3%
Betaalbaar	5.619	5.574	5.558		73,8% 69,5%
Totaal kernvoorraad	6.992	6.762	6.620	-	88,0% 85,8%
Duur < toeslaggrens	395	541	668		8,9% 11,5%
Duur > toeslaggrens	246	205	239		3,2% 2,7%
Totaal	7.633	7.508	7.527	-	12,0% 14,2%

Bron: CBC CiP

Woonwenz voldoet zeer ruim (+10%) aan de afspraak met de gemeente over de omvang van de kernvoorraad.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

Overige woonlasten

8

Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012), waarin de relatie met de woonlastenontwikkeling wordt gelegd.

Ambitie: (OP 12-15) Reduceert, zo veel als mogelijk overige woonlastencomponenten, zoals energieverbruik, servicekosten en huurdersonderhoud.
Beïnvloedt energieverbruik door gerichte bewonersacties.
Communiqueert woonlasten in plaats van huurlasten, waardoor energieverbruik wordt beïnvloed.

De investeringen in energiebesparende maatregelen moeten de grootste bijdrage leveren aan het verlagen van de woonlasten. Middels administratieve lastenverlichting weet Woonwenz de servicekosten te reduceren. Woonwenz heeft een belangrijk deel van de kosten van het klein huurdersonderhoud voor haar rekening genomen. Gemiddeld scheelt dit de huurders van Woonwenz ca. €2,50 per maand. Hiermee zet Woonwenz zich goed in voor de beheersing van de overige woonlasten.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

Aanpak huurachterstanden

8

Opgave: --

Ambitie: conform begroting(< 1%); afname huisuitzetting ten gevolge van huurachterstand met 30%

Huurachterstanden	2011	2012	2013	2014	ref 2013
in % van de jaarhuur	0,7	0,4	0,7		1,1
Aanzegging ontruiming	25	21	17		
Ontruiming	15	9	12		

Bron: CBC CiP/jaarverslagen

In 2012 heeft Woonwenz een samenwerkingsovereenkomst schuldhulpverlening voor 3,5 jaar ondertekend met de gemeente Venlo en collega-corporaties. Doel is het voorkomen (preventie) en tegengaan van woningontruimingen op basis van huurachterstand.

In verhouding met de referentiegroep scoort Woonwenz goed. De afname van het aantal huisuitzettingen wordt gemiddeld gerealiseerd.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

7

Opgave: Het hebben van voldoende passende huisvesting. Vanaf januari 2013 is de overeenkomst woonvoorzieningen WMO van toepassing. Toetsing aan referentiegroep CiP.

Ambitie: --

Wonen en Zorg	2013	aandeel	ref. groep
Totaal aantal woningen	7.810		
Voor ouderen en gehandicapten	1.446	18,5%	15,8%
Aantal nultredenwoningen	2.698	34,5%	33,1%
Voor overige bijzondere groepen	180	2,3%	
Aantal in bijzondere woongebouwen	162	2,1%	
Toewijzing aan ouderen in 2013	94	14,9%	15,4%

Bron: CFV/CBC CiP

Het aantal woningen van Woonwenz geschikt voor ouderen en gehandicapten komt overeen met die van de referentiegroep. Ook op de overige onderwerpen scoort Woonwenz conform de referentiegroep.

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

7

Opgave: Vanaf januari 2013 is de overeenkomst woonvoorzieningen WMO van toepassing.

Ambitie: --

Woonwenz beschouwd de zorginstellingen die werkzaam zijn in haar werkgebied als belanghouder. Met deze partijen worden langjarige samenwerkingsovereenkomsten en huurcontracten afgesloten.

Wonen en Zorg		woonlocaties/ rgplaatsen
Zorgleverancier	Project	
Leger des Heils	Domus	23
Moveoo	Wonen voor thuislozen	3
Dichterbij	Begeleid wonen verstandelijk beperkten	95
Mensana	Begeleid wonen voor psychiatrische patiënten	54
Exodus	Resocialisatie ex-gedetineerde vrouwen	8
Fokus	Aangepaste woningen voor meervoudig gehandicapten	15
Gem. Venlo	Huisvesting woonwagewoners	11
SGL	Begeleid wonen voor lichamelijke beperkten	27
Pluryn Werkenrode	Huisvesting lichamelijk/verstandelijk gehandicapten	23
Stichting de Sluis	Huisvesten in het kader van jeugdhulpverlening	9
De Zorggroep	Begeleid wonen voor senioren	42
Proteion	Huisvesting dementerende ouderen	5
Totaal aantal eenheden bijz. aandachtsgroepen		315

Bron: Jaarverslagen

Overzicht van Wonen en Zorg in 2013 en 2014. In 2014 vervalt de verhuur aan Stichting Sluis.

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen
7
Opgave: --

Ambitie: (OP 12-15) Normaliseert samen met de gemeente een aantal benoemde woonwagencentaties, mits de gemeente Venlo 50% van de herstructureringskosten van de standplaatsen betaalt.

Partner	Omschrijving project	Aantal personen
RCB	Huren op proef	1
Stichting Wel.kom	Wonen op proef	4
Vrouwenopvang	Huisvesting bewoners Blijf	5
Stichting Dichterbij	Huisvesting bewoners Dichterbij	1
Stichting Exodus	Huisvesting bewoners Exodus	4
Mensana	Huisvesting bewoners Mensana	4
Leger des Heils	Doorstroming Domus	4
Leger des Heils	Housing First	3
De Sluis	Huren op proef	1
Totaal		27

Bron: Jaarverslagen

Woonwenz helpt partnerinstellingen aan huisvesting om tijdelijk begeleid wonen te faciliteren, met als doel om uiteindelijk zelfstandig te wonen. Het overzicht geeft de situatie van eind 2013 weer.

aantal pers. begeleiding	
Jaar	afgerond
2011	7
2012	8
2013	12
2014	12

Jaarlijks kunnen een aantal mensen zonder begeleiding zelfstandig wonen. Het overzicht toont de aantallen over de jaren.

Score voor de opgave: 7. Alleen een ambitie op woonwagencentaties.

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Prijs-kwaliteitsverhouding

8

Opgave: Toetsing aan referentiegroep CiP.

Ambitie: --

Prijs en kwaliteit in WWS punten	DAEB woningen		niet DAEB won.	
	corp	ref.	corp	ref.
Punten WWS totaal	144	140	182	179
Punten WWS oppervlakte	66	61	82	75
Punten WWS overige	78	79	100	104
Puntprijs WWS (€)	3,06	3,23	4,23	4,02
Huur in % van max.redelijk	64,2	67,7	88,6	78,5

Bron: CBC CIP

De prijs-kwaliteitsverhouding van de sociale huurwoningen van Woonwenz is goed. De puntprijs ligt ruim 5% lager dan die van de referentiegroep.

Score voor de opgave: 8. Geen ambitie beschreven.

Conditie en onderhoudstoestand

7

Opgave: De corporatie onderhoud de woningen zodanig, dat zo veel mogelijk wordt voldaan aan de eisen die ter plaatse redelijkerwijs kunnen worden gesteld aan de kwaliteit van woongelegenheden.
Toetsing aan referentiegroep CiP.

Ambitie: --

Onderhoud € per woning	2011	2012	2013	2014	ref 2013
Reparatieonderhoud	309	294	254		289
Mutatieonderhoud	161	139	105		174
Planmatig onderhoud	911	777	689		832
Totaal onderhoud	1.381	1.210	1.048	-	1.295

Bron: CBC CIP

Over de jaren 2011 t/m 2013 geeft Woonwenz gemiddeld hetzelfde uit aan onderhoud als de referentiegroep.

Woonwenz heeft geen eigen visie/ambitie op de kwaliteit van het bezit. Woonwenz gaat uit van de tevredenheid van de bewoners over de woning. Woonwenz hanteert geen conditiemeting, waardoor er geen inzicht is in de onderhoudsconditie van het bezit. Wel is de eigen inspectiemethode vergeleken met de conditiemeting. Hieruit bleek dat de verschillen niet significant waren, maar hiermee is de sturing op de onderhoudsconditie nog steeds vanuit de techniek en niet vanuit de strategie.

De score is enerzijds gebaseerd op de onderhoudsuitgaven. Deze liggen de laatste jaren wat lager dan het referentiegemiddelde (score 8) en anderzijds op het gebrek aan beleidsmatige sturing (score 6).

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau

7

Opgave: Toetsing aan referentiegroep CiP.

Ambitie: Transformeert gemiddeld circa 50 woningen per jaar om de bestaande woningvoorraad toekomstbestendig te maken.

Samenstelling bezit 2013 (%)	ref	
soort bezit	corp	groep
Eengezinswoning	42,7	50,3
MG etage zonder lift	29,1	19,5
MG etage met lift	14,3	13,9
Hoogbouw	9,8	13,1
Onzelfstandige woningen	3,6	3,2

Bron: CBC 2014

Woonwenz heeft geen differentiatie naar uitrustingsniveau van de woningen.

Score voor de opgave: 7. Geen ambitie beschreven.

Kwaliteit dienstverlening

Kwaliteit dienstverlening

7

Opgave: Toetsing aan landelijk gemiddelde van USP

Ambitie: Voert een klantwensenonderzoek uit en stelt daarna het klantbeleid op.

Kwaliteit woningbeheer en dienstverlening	ref. Ned
tevredenheid	2011 2012 2013 2014 2014
woning	7,5 7,3
woonomgeving	7,5 7,5
dienstverlening	7,8 7,3

Bron: USP bewonersscan

Ondanks het afwezig zijn van een duidelijke ambitie op de kwaliteit van dienstverlening, laat Woonwenz elk trimester een contact monitor uitvoeren naar de tevredenheid van bewoners over de afhandeling van reparatieverzoeken, het proces rond huuropzegging en vertrek en het proces rond de nieuwe verhuuring.

In deze monitor scoort Woonwenz over het algemeen wat boven het landelijk gemiddelde. Over 2014 laat Woonwenz een bewonersscan uitvoeren waarin de tevredenheid over woning, de woonomgeving en de dienstverlening onderzocht worden. Ook hierin scoort Woonwenz boven het landelijk gemiddelde.

Score voor de opgave: 7 Geen meetbare ambitie beschreven.

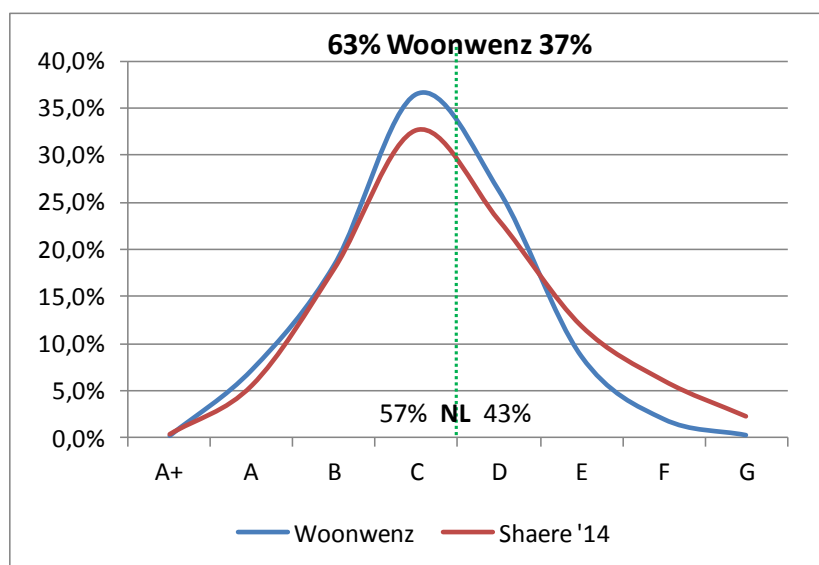
Energie en duurzaamheid

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

8

Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. Toetsing aan het gemiddelde van Shaere.

Ambitie: Vermindert het aantal F en G labels van 877 (in 2007) naar 16 (in 2017). Streeft ernaar, om de CO₂-uitstoot over de periode 2012-2015 zodanig te verminderen dat de totale vermindering over de periode 2008-2015 16% bedraagt.



Met Shaere worden de ontwikkelingen van de energielabels bij de woningcorporaties in Nederland bijgehouden.

Woonwenz loopt iets voor op het landelijk gemiddelde. Woonwenz zit eind 2014 op 63% van de woningen op label C of hoger. Sheare zit eind 2014 op 57%.

De beoogde beperking van de CO₂ uitstoot met 16% over de periode 2008-2015 is in 2012 al gerealiseerd. Eind 2014 is een totale beperking gerealiseerd van 38,6%. De gemiddelde energie-index ligt eind 2014 op

1,54. Het gemiddelde in Nederland ligt volgens Shaere op 1,65. Het doel, een energie-index van 1,25 in 2020 lijkt voor Woonwenz goed haalbaar.

Score voor de opgave 8. De ambitie overtreft de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

8

Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25.

Ambitie: (OP 12-15) Beïnvloedt energieverbruik door gerichte bewonersacties. Communiceert woonlasten in plaats van huurlasten, waardoor energieverbruik wordt beïnvloed. Volgt de landelijke EPC-norm (0,6; peildatum 1 januari 2012 bij nieuwbouwprojecten).

Energie labels					
label	2010	2011	2012	2013	2014
A+	-	-	19	21	22
A	265	349	478	561	548
B	698	942	1.069	1.174	1.383
C	2.540	2.925	2.922	3.018	2.741
D	2.478	2.369	2.206	2.061	1.971
E	590	704	687	566	655
F	415	201	173	153	155
G	59	26	29	24	27
>= C	3.503	4.216	4.488	4.774	4.694
	50%	56%	59%	63%	63%

De gemiddelde jaarlijkse ontwikkeling bij Woonwenz van woningen met een energielabel groter of gelijk aan C is 3,2%. Tot en met 2013 was dat nog 4,4%. Mogelijk heeft een herwaardering van de woningen tot wijzigingen in de labels geleid.

Volgens SHAERE 2014 ligt deze ontwikkeling bij de corporaties gemiddeld op 3,7%. Ten opzichte van deze referentie loopt Woonwenz met 3,2% iets achter, maar met de 4,4% tot en met 2013 juist behoorlijk voor.

Daarnaast heeft Woonwenz deelgenomen aan Zonnig-Limburg, waarbij werd samengewerkt om tegen zeer gunstige voorwaarden huurder te laten investeren in zonnepanelen. Er waren subsidies via de provincie beschikbaar en vanuit de corporaties. De subsidies konden oplopen tot € 1.400 per huishouden. Door

de voordelige lening van de provincie kwamen de rente en aflossing lager uit dan de bespaarde energiekosten, waarmee de investering direct positief uitviel voor de bewoner. Totaal hebben 38 huurders van Woonwenz meegedaan.

Woonwenz investeert bij nieuwbouw in WTW-installaties en HR-ketels. Voor een aantal projecten is gekozen voor duurzame energietoepassing met WKO-installaties. De prestaties van Woonwenz overtreffen de opgaven.

Score voor de opgave: 8. De ambitie overtreft de opgave.

4. (Des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

7

Opgave: Bij de prestatieafspraken is een overzicht opgenomen van de fysieke projecten die Woonwenz gaat uitvoeren.

Ambitie: (OP 12-15) Realiseert geen toevoegende nieuwbouw. Sloopt gemiddeld circa 50 woningen per jaar en bouwt daarvoor gemiddeld circa 50 nieuwe woningen per jaar terug. Realiseert de lopende bouwinitiatieven Bremmerbos, Rijnbeekpark fase 2, Q4 (blok Bergstraat), Wachtpoststraat, Laurentiusplein, Nedinsco en Keizerstraat.

Project (opgeleverd)	huur	koop	doelgroep
in 2011			
Cresendo	42		zorgappartementen
Cresendo	74		huurappartementen
Cresendo	5		groepswon. + 1600m2 zorginfra
Emmastraat	19		appartementen
Hertogin Isabella	61		appartementen + welzijnsruimte
Markies Spinola	41		appartementen
in 2012			
Bremmerbos	18	8	levensloopbestendige won.
Kloosterstraat, Velden	13		appartementen + praktijkruimte
Wachtpoststraat	17		zorgappartementen
Wachtpoststraat	5		groepswoningen + ontm. Ruimte
Keizerstraat	1		
in 2013			
Nedinsco	27		appartementen
Blok Bergstraat	13		appartementen
Blok Bergstraat	8	6	stadswoningen
Park Rijnbeek	22		levensloopbestendige won.
Venlo-Noord fase II	14		levensloopbestendige won.
Venlo-Noord fase II	4		e.g. woningen
in 2014			
Venlo-Noord fase II	10	13	e.g. woningen
Venlo-Noord fase II	20		levensloopbestendige won.
Meerlo	4		grondgebonden won.
Melderslo	8		grondgebonden won.
Totaal	426	27	

Bron: jaarverslagen

Alle, in de prestatieafspraken genoemde, projecten zijn in voorbereiding, uitvoering of al opgeleverd. Woonwenz komt de afspraken na.

Score voor de opgave: 7 De ambitie past bij de opgave

Sloop, samenvoeging

7

Opgave: --

Ambitie: (OP 12-15) Sloopt gemiddeld circa 50 woningen per jaar en bouwt daarvoor gemiddeld circa 50 nieuwe woningen per jaar terug.

Jaar	Aantal
2011	19
2012	52
2013	8
2014	61

De tabel geeft het aantal gesloopte woningen weer.

Bron: CBC CiP, JV 14

Score voor de ambitie: 7.

Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

7

Opgave: --

Ambitie: (OP 12-15) Transformeert gemiddeld circa 50 woningen per jaar om de bestaande woningvoorraad toekomstbestendig te maken.

Jaar	Aantal
2011	128
2012	244
2013	1269
2014	117

Bron: CBC CiP, JV 14

Score voor de ambitie: 7

Maatschappelijk vastgoed

7

Opgave: (STRAK 12) Corporaties investeren met de gemeente in Huizen van de Wijk.

Ambitie: (OP 12-15) Realiseert een multifunctionele accommodatie aan de Casinoweg. Participeert in het Huis van de Wijk. Participeert in Venlo-Zuid in het tot stand brengen van kindvoorzieningen

Woonwenz participeert in de Huizen van de Wijk. Op 18 locaties is Venlo zijn Huizen van de Wijk aangewezen. Woonwenz is eigenaar van 9 locaties. In de Huizen van de Wijk zijn integrale dagbesteding inclusief ontmoeten, informatie & advies en ontplooiing aanwezig. Een aantal huizen is nu gestart of in de implementatiefase. De inzet van Woonwenz komt overeen met de prestatieafspraken.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Verkoop

7

Opgave: --

Ambitie: (OP 12-15) Verkoopt minimaal 45 woningen per jaar.

Verkopen bestaand bezit aan:	totaal		
jaar	huurders	anderen	verkoop
2011	2	52	54
2012	7	64	71
2013	15	45	60
2014	10	41	51
Totaal	34	202	236

Bron: jaarverslagen

Het totaal aantal voor verkoop aangewezen woningen bedraagt tot en met 2014 3.279 woningen.

Score voor de opgave: 7. De ambitie wordt ruim gehaald.

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

8

Opgave: (STRAK 12). Gezamenlijk gebruik van de leefbaarometer. Leefbaarheid is primaire verantwoordelijkheid van bewoners. Inzet van corporaties op collectief niveau om het zelforganiserend vermogen van bewoners te faciliteren en versterken.

Ambitie: (OP 12-15) Continueert de huidige leefbaarheidsinitiatieven, zoals deelname zorgnetwerk, armoedebestrijding, enz.

Er zijn drie manieren van aanpak afgesproken, afhankelijk van de eigen kracht en zelfredzaamheid van een wijk:

Reguliere aanpak: gezonder sociale structuur, voldoende zelforganiserend vermogen

Versterkt reguliere aanpak: beginnende problemen of tekortkomingen

Speerpuntaanpak: meervoudige problematiek

Voor de prioriteitstelling voor de wijkenaanpak is de volgende afspraak gemaakt:

Wijk	inzet	corporatie
Venlo-zuid	regulier	Woonwenz
Arcen, Lomm & Velden	regulier	Woonwenz
Venlo-noord	versterkt regulier	Woonwenz
Venlo-oost	speerpunt	Woonwenz
Hazenkamp	speerpunt	Antares/Woonwenz
Vastenaovendkamp	speerpunt	Woonwenz/Antares

De verbetering van de leefbaarheid wordt vooral bereikt door fysieke ingrepen in de gebieden waar dit nodig is. Maatregelen als renovatie en sloop en (sociale) nieuwbouw met hoogwaardige kwaliteit leveren goede bijdragen. Ook de inzet van buurtcoördinatoren (o.a. Venlo-Oost, Vastenaovendkamp) laat positieve resultaten zien in de leefbaarometer.

Uit de verantwoording in de jaarverslagen blijkt dat Woonwenz de afgesproken inzet goed nakomt en er ook positieve resultaten geboekt worden. Hierin wordt goed samengewerkt met alle belanghebbenden, zoals de bewoners, andere corporaties, zorgpartijen, politie enz.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

Wijk- en buurtbeheer

8

Opgave: Voor stadsdeel Blerick wordt gezamenlijk een integrale gebiedsvisie opgesteld, met een analyse van de sociaal-maatschappelijke en de ruimtelijk fysieke kansen en opgaven.

Ambitie: (OP 12-15) Stelt een stadsdeelontwikkelingsplan op voor Blerick en concentreert zich op voltooien van Blerick-centrum, Vastenaovendkamp, Klingerberg en Hazenkamp. Stelt in overleg met de dorpsraad en andere geïnteresseerde bewoners een dorpsontwikkelingsplan voor Arcen op.

In 2013 is Woonwenz gestart met het stadsdeelontwikkelingsplan voor Blerick, met onder andere de twee speerpuntwijken Blerick-Midden (Hazenkamp) en Blerick-Noord (Vastenaovendkamp). De herkenningfase is in 2014 afgerond. In 2015 moet dit leiden tot een realistische visie en overeengekomen uitvoeringsplannen

In alle wijken, genoemd in de wijkaanpak, zijn of worden buurt- en bewonersnetwerken opgezet. In deze netwerken trekken bewoners en instanties samen op in het vorm geven aan de eigen woonomgeving. De deelname van bewoners is wisselend en vaak onderwerp gebonden.

Op 18 locaties is Venlo zijn Huizen van de Wijk opgezet. Doelstelling is het realiseren van een samenhangend aanbod van voorzieningen op het terrein van wonen, werken, welzijn en zorg, zodat bewoner langer zelfstandig kunnen blijven wonen in hun woonomgeving en kunnen blijven deelnemen aan de samenleving. Eind 2014 zijn 9 van de 18 Huizen van de Wijk eigendom van Woonwenz.

Wijkteams, waarin samengewerkt wordt door de gemeente, corporatie, maatschappelijk werk, huisartsen-praktijk, wijkverpleegkundige enz., zijn meer gericht op individuele problemen en vragen op het gebied van

wonen, werken, welzijn en zorg. Er wordt gewerkt op basis WMO, AWBZ, ZVW. Woonwenz participeert in vier wijkteams in Blerick-Noord, Venlo-Zuid, Venlo-Oost en Venlo-Noord.

De inzet van Woonwenz komt overeen met de prestatieafspraken en levert goede resultaten op in de leefbaarometer.

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

Aanpak overlast

8

Opgave: Convenant drugsoverlast (2010) met gemeente Venlo en corporaties. Hennepconvenant Limburg (2012). Convenant schuldhulpverlening (2012) (STRAK 12) Corporaties delen zorgwekkende signalen (huurachterstand, verwaarlozing, verdacht op huiselijk geweld, overlastsignalering, kindermishandeling) op individueel niveau met netwerkpartners en participeren bij het oplossen van probleemsituaties.

Ambitie: --

Woonwenz vraagt bij geconstateerde hennepcultuur altijd een ontruimingsvonnis aan. Soms wordt geprobeerd met een huurder een tweede kanscontract af te sluiten. Woonwenz heeft in 2010 het convenant drugsoverlast onderschreven. In 2012 is het Hennepconvenant Limburg gesloten.

Overlast	2011	2012	2013	2014
meldingen				
Vrijwillig vertrek	4	3	5	9
Juridische aanpak	8	4	4	9
Vertrek/ontruiming	8	3	3	0

Bron: jaarverslagen

Woonwenz lost veel overlastzaken in samenwerking met de netwerkpartners op, zoals het gemeentelijk project Buurtbemiddeling. Het convenant schuldhulpverlening heeft Woonwenz een goed basis gegeven om de intensieve samenwerking te continueren bij het tegengaan van woningontruiming als gevolg van huurachterstand. Vaak is er een achterliggende (multi)problematiek en spelen er psychosociale factoren een rol. Woonwenz gebruikt schuldhulpverlening om het herstel van de zelfredzaamheid van mensen in gang te zetten.

Woonwenz neemt deel aan het zorgnetwerk, een maandelijks overleg met de gemeente, GGZ Bemoeizorg, Politie, Welzijnsinstelling, Bureau jeugdzorg en corporaties. Doel is om, middels multidisciplinaire inzet, probleemconflicten en overlastsituaties te voorkomen, verminderen of bestrijden. Tevens worden zorgwekkende zorgmijders opgespoord.

Woonwenz komt de opgaven en prestatieafspraken goed na. De aanpak van overlast geeft goede resultaten in de leefbaarometer.

Score voor de opgave: 8. De opgave en ambitie komen overeen

2. Positionpaper



Position Paper

Over Woonwenz

Woonwenz is de grootste woningcorporatie in de regio Venlo en heeft circa 8.000 woningen en 1.800 andere vastgoedobjecten in eigendom en beheer.

Onze kernactiviteit is het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare huurwoningen. In de eerste plaats voor mensen die geen koopwoning of duurdere (vrije sector) huurwoning kunnen betalen. Verreweg de meeste huurwoningen van Woonwenz zijn dan ook sociale huurwoningen, huurwoningen met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens. Daarnaast zetten wij ons in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en verhuren wij op beperkte schaal ook middeldure huurwoningen en bedrijfsruimtes.

Naast het verhuren van woningen, stimuleren wij ook eigen woningbezit door diverse woningen uit onze woningvoorraad te koop aan te bieden.

Zoals onze naam al zegt (woonwENZ, wonen enzovoorts) vinden wij dat wonen meer is dan een dak boven het hoofd. Ook een prettige woonomgeving waar mensen op een fijne manier met elkaar samen kunnen wonen is van groot belang. Daarom investeren wij ook in de leefbaarheid van de wijken waar wij bezit hebben. Dat doen we veelal samen met partners als de gemeente Venlo, zorg- en welzijnsinstellingen en natuurlijk de wijkbewoners zelf.

Onze activiteiten resulteren in een AB score in het Aedes-Benchmark 2014, de A op het gebied van huurdersoordeel en B op het gebied van bedrijfslasten. Met een totaalscore van een 7,8 op het gebied van huurdersoordeel is Woonwenz geëindigd op positie 15 van de in totaal 230 deelnemende corporaties. Daarnaast een lage kostenstructuur van de werkorganisatie, de nominatie voor "de hoogste medewerkertevredenheid in de semi-publieke sector" en de eerste prijs in de categorie "de organisatie die het meest aanbevolen is door de eigen medewerkers".

Ambitie en strategie

Ons uitgangspunt is dat de continuïteit van de sociale volkshuisvesting in de regio Venlo op hoog kwalitatief niveau wordt gewaarborgd. De strategie van Woonwenz is om vanuit eigen kracht met de ontwikkelingen om te gaan die op ons afkomen en er voor te zorgen dat wij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf zijn/blijven. De strategie die hiervoor wordt gekozen valt uiteen in de volgende vijf lijnen:

1. versterken van onze vastgoedvoorraad door te verduurzamen;
2. inzetten op leefbaarheid om de huurder een aangename woonomgeving te bieden;
3. sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven;
4. aanpassen van onze organisatie om effectief en efficiënt onze klant te bedienen;
5. verkiezen van samenwerking boven concurrentie.

Wij versterken onze vastgoedvoorraad door te verduurzamen

In een krimpende markt is het van groot belang om de vraag naar ons vastgoed in stand te houden. Dit betekent terughoudend zijn met het toevoegen van nieuwbouw en het bestaande vastgoed aantrekkelijk houden voor onze doelgroep. Die mate van aantrekkelijkheid wordt door ligging, functionaliteit en woonlasten bepaald. Daarnaast is het van belang om onderhoudskosten zo veel mogelijk te beperken door het gebruik van duurzame onderhoudsarme materialen en constructies. Het doel is om ons bestaand vastgoed op deze criteria te toetsen en aan te passen, zodat wij voor de verdere toekomst een courante vastgoedvoorraad in beheer te hebben.

Feiten en cijfers (2013)

• Sociale woningvoorraad	7.270
• Geliberaliseerde woningvoorraad	303
• Woningen uit exploitatie genomen	239
• Overige vhe's	616
• Garages en parkeerplaatsen	1.286
• Verkochte woningen 2013	60
• Totaal activa (x 1.000 €)	430.244
• Solvabiliteit	54%
• DSCR	2,2%
• Score Aedes-Benchmark	AB

Woonwenz

- Grootste woningcorporatie in de regio Venlo
- Heeft bezit in de gemeenten Venlo en Horst aan de Maas

Wij zetten in op leefbaarheid om de huurder een aangename woonomgeving te bieden

Woonwenz wil haar huurders in een aangename woonomgeving huisvesten. De woonomgeving is ook een bepalende factor voor de vraag en daarmee de waarde van ons vastgoed. Daarom ligt er voor ons een prioriteit op investeren in leefbaarheid in de wijken waar wij substantieel bezit hebben.

Wij sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven

In de afgelopen jaren hebben wij conform onze doelstelling het vermogen ingezet ten bate van de volkshuisvesting. De woningmarkt is nu en in de toekomst meer ontspannen. Het verdienmodel en de daarmee samenhangende kasstromen van de corporaties staan meer onder druk. Wij sturen strak op kasstromen en rendementen in het belang van onze financiële continuïteit.

Wij passen onze organisatie aan om effectief en efficiënt onze klant te bedienen

De veranderingen die wij in de omgeving zien, zijn duurzaam van aard. Om goed voorbereid te zijn op de toekomst, voeren wij structuuraanpassingen door in onze organisatie. Dit om efficiëntie en effectiviteit te bevorderen. Structuuraanpassingen leiden niet vanzelfsprekend tot verandering van werkwijze en perspectief, maar kunnen daarvoor een hefboom zijn. Het sturen op een cultuur die nog beter aansluit bij onze kernactiviteiten is de motor van de gewenste verandering.

Het verkiezen van samenwerking boven concurrentie

De komende tijd staan we voor grote uitdagingen in ons werkgebied. Die uitdagingen kan geen enkele speler in het veld solitair oppakken. Daarom zijn we meer dan in het verleden aangewezen om samenwerkingen aan te gaan en combinaties te vormen die leiden tot passende oplossingen. Naast de natuurlijke samenwerking met de gemeenten in ons afzetgebied wordt de samenwerking gezocht met collega-corporaties en andere marktpartijen. Concurrentie met voor de volkshuisvesting bestemde middelen is uit den boze.

Onze missie, visie en ambities zijn verder toegelicht in het Ondernemingsplan 2012-2015 "Onderweg in een veranderende omgeving". Om onze ambities verder te concretiseren en monitoren werken we met prestatieafspraken. Daarmee maken we zichtbaar wat we doen en waar we voor gaan. De meest actuele prestatieafspraken zijn vervat in het strategisch akkoord 2012-2015.

Terugblik: 2011-2014

Nieuwe strategische afspraken met gemeente Venlo en corporaties

In 2007 hebben de woningcorporaties en de gemeente Venlo een eerste Strategisch Akkoord (STRAK) gesloten. Dit akkoord liep tot en met 2011. In de tussentijd is er veel veranderd op de woningmarkt, is wet- en regelgeving voor corporaties verscherpt en zijn de investeringsmogelijkheden afgenomen. Dit alles zorgde ervoor dat de samenwerking in 2011 opnieuw moest worden bekeken. Dat STRAK is immers afgelopen. Het Strategisch Akkoord 2012-2015 vernieuwt de samenwerking onder de gegeven omstandigheden. Daarbij vinden gezamenlijke ontwikkelingen in de toekomst plaats op basis van gelijkwaardig partnerschap. Besloten is om prioriteit te geven aan de versterking van het centrum en het behoud van de leefbaarheid in dorpen en wijken. Blijvend investeren in de dorpen en

wijken is noodzakelijk om deze op orde te brengen of te houden, alsmede de leefbaarheid in de dorpen en wijken te waarborgen. Daarnaast wordt gezamenlijk ingezet op het wonen in de binnenstad, studentenhuishuisvesting en het behoud van cultuur historisch erfgoed.

Afronding fusie Woningstichting Arcen en Velden en Woningstichting Venlo-Blerick

De fusie tussen Woningstichting Venlo-Blerick en Woningstichting Arcen en Velden is in 2010 met succes afgerond. Beide corporaties gingen per 1 januari 2011 gezamenlijk verder onder de naam Woonwenz, woningcorporatie sinds 1907. Met de fusie is een woningcorporatie gerealiseerd met een uitgebreid woon- en werkgebied. Nu kan aan de huishoudens in Venlo, Blerick, Arcen, Velden en Lomm de dienstverlening en de kwaliteit worden geboden van een moderne professionele organisatie. De samensmelting van beide organisaties verliep gesmeerd. Alle medewerkers zijn geïntegreerd binnen de organisatie, evenals de werkzaamheden in "groot Venlo". Vanwege het geringe bezoekersaantal, werd in mei 2011 besloten het kantoor in Velden niet meer open te stellen. Daarnaast denken we onze huurders in Arcen, Lomm en Velden beter van dienst te kunnen zijn door huurders met vragen of klachten, indien gewenst, persoonlijk te bezoeken.

Verduurzaming bezit

Steeds streven wij naar optimale verduurzaming van ons bezit. Zowel bij bestaande als nieuwbouw worden de best passende duurzame materialen en optimalisaties toegepast. Dit alles om onze doelstelling, een gemiddeld energielabel B te realiseren. Om deze doelstelling te realiseren kan onder anderen gedacht worden aan reduceren van de CO₂ uitstoot doormiddel van dakpannen welke stikstofdioxide omzetten in niet schadelijke stoffen, het project Zonnig-Limburg, het plaatsen van Warmte-Terug-Win-installaties en Hoog-Rendement ketels. Tevens zijn wij aangesloten bij Vlakglas Recycling Nederland en sinds 2006 lid van FSC Nederland.

Daarnaast valt onder verduurzamen ook de 'duurzame' vastgoedportefeuille, op basis van de wensportefeuille 2030. Hiermee is onze voorraad klaar voor de vraag van de toekomst. Voor verdere details verwijzen wij naar onze jaarverslagen, prestatieafspraken, wensportefeuille en het ondernemingsplan.

Samenwerkingsovereenkomst gemeente Horst aan de Maas

Met de gemeente Horst aan de Maas is een samenwerkingsovereenkomst getekend voor de periode 2012-2020, die de basis vormt om samen te werken op het gebied van volkshuisvesting in de gemeente Horst aan de Maas. Door te investeren in een aantal kernen binnen deze gemeente zien wij kansen om de woonomgeving binnen de regio Venlo verder te verbeteren. De markt en de behoefte van de kernen zijn voor ons bepalend voor investeringen binnen deze gemeente. Uitgangspunt hierbij is dat wij niet bouwen voor leegstand. Vooralsnog is gestart met twee projecten in Meerlo en Melderslo. Samen met de gemeente Horst aan de Maas en Wonen Limburg is in 2012 gestart met het opstellen van prestatieafspraken om te komen tot verdere planvorming. Deze prestatieafspraken zijn in maart 2012 ondertekend.

Organisatiewijziging

Ons ondernemingsplan "Onderweg in een veranderende omgeving" beschrijft op hoofdlijnen de aanpassingen die in de organisatie de komende jaren worden doorgevoerd. In 2013 hebben wij een Organisatie- en formatierapport vastgesteld op basis waarvan de organisatie 'fit for the future' wordt ingericht. Basis voor de nieuwe organisatie vormen: scheiden van beleid en uitvoering; concentreren van administraties en managementinformatie; centraal coördineren van de management-ondersteuning; scheiden van front- en backoffice; en groei- en krimpbestendigheid van de organisatiestructuur binnen een bepaalde range. In september 2013 is de nieuwe organisatie vorm gegeven. De echte verandering zal echter tot stand moeten komen door een andere werkwijze en andere cultuur. Daarvoor dient het organisatie- en formatieplan als randvoorwaarde. Om te komen tot een andere werkwijze en cultuur is in 2013 een implementatieplan vastgesteld. In dit implementatieplan wordt middels een plateau-planning op vier niveaus vanuit de principes Mens, Cultuur, Processen en ICT gewerkt aan de organisatieverandering.

Vooruitblik

Het jaar 2015 zal in het teken staan van het nieuwe ondernemingsplan. Om een zo groot mogelijk draagvlak te creëren onder de medewerkers, is gekozen om een groot deel van de medewerkers te betrekken bij het schrijven van het ondernemingsplan.

Het startpunt voor het ondernemingsplan is onze missie. De missie van Woonwenz luidt:

Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken in een vitale regio

Eerder genoemde missie heeft ertoe geleid dat onderstaande ambities zijn geformuleerd.

Algemeen

In de voorgaande jaren heeft Woonwenz een positief imago kunnen opbouwen mede als gevolg van de beeldbepalende projecten in de stad Venlo die de afgelopen jaren zijn ontwikkeld. Projecten zoals bijvoorbeeld Nedinsco, Crescendo, Renaissance en het Kloosterkwartier hebben gezorgd voor een positieve uitstraling in het werkgebied. De mogelijkheid om dit soort van projecten te ontwikkelen wordt voor Woonwenz kleiner als gevolg van het politieke klimaat. Het accent zal daarom in toenemende mate niet worden gezocht in "wat" wij doen, maar in "hoe" wij de dingen doen. De outcome (uiteindelijk resultaat) wordt daarmee belangrijker dan de output. Dit stelt op allerlei plaatsen en manieren eisen aan onze organisatie en vooral aan onze competenties.

Netwerkende organisatie

In de toekomst is het lastiger om als enige partij bepaalde ontwikkelingen in een gebied tot stand te brengen. Ontwikkelingen zoals de gebiedsontwikkeling in Q4 en ook de leefbaarheidinitiatieven in VenloDroom laten zien dat ook op dit moment het sluiten van coalities van groot belang is om zaken tot stand te brengen. Dit vergroot het effect van de investering voor het hele gebied of terrein en heeft invloed op de toekomstwaarde van ons vastgoed. Het huidige politieke klimaat zal als gevolg van inperkingen van het takenpakket van corporaties en heffingen, de noodzaak van het sluiten van coalities versterken. Waarbij heldere afspraken worden gemaakt over de inzet van de betrokken partijen.

Financieel in de koppositie

Woonwenz heeft financieel een zeer gezonde basis. De ambitie is om deze basis te continueren en zo mogelijk uit te bouwen, teneinde voldoende buffer te hebben om ondanks de landelijke heffingen te blijven investeren in ons gebied en in onze voorraad. Daarnaast bestaat de verwachting dat in onze branche schaalvergroting zal plaatsvinden. Met name kleinere corporaties hebben last van de toenemende regeldruk en verantwoordingsvraag en opdrogende kasstromen. Corporaties die financieel minder gezond zijn, zullen moeite hebben om de investeringen op peil te houden. Een gezonde financiële basis vormt een gedegen fundament voor vergaande samenwerkingsvormen en de regionalisering verder door te ontwikkelen. Voldoende schaal is daarvoor essentieel.

Inzet op doelgroep

De komende jaren ligt de focus van Woonwenz op haar kerntaak. Het bieden van kwalitatief goede woningen in het sociale segment en een hoogwaardige woonomgeving in de wijken waar wij bezit hebben. Dit betekent niet dat wij geen aandacht meer hebben voor de hogere segmenten maar dat de ontwikkeling van deze hogere segmenten tot stand zal komen deels door het aangaan van samenwerking en in relatie tot onze kerntaak: d.w.z. ter bevordering van onze visie op duurzame en gevarieerde wijken.

Operational excellence

Operational excellence is de overtuiging van een organisatie om te willen uitblinken in betrouwbaarheid voor de klant. Betrouwbaarheid betekent dat de klant precies weet wat hij of zij mag verwachten van onze woningen of diensten en dat daadwerkelijk ook zo geleverd krijgt. Altijd in één keer goed, op tijd en tegen een uitstekende prijs die vooraf is vastgesteld. Betrouwbaarheid wordt daarmee een belangrijke waarde in ons bedrijf. Operational excellence draagt ook zorg voor efficiency waardoor wij een hoge kwaliteit kunnen blijven leveren tegen een aanvaardbare prijs. Daarnaast is ons streven er op gericht om uit te blinken in een excellente sturing op het beheerproces.

Governance

Woonwenz onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur. Hieronder valt het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het bestuur en het afleggen van verantwoording aan belanghouders. De corporate governance structuur van Woonwenz is gebaseerd op de Governancecode Woningcorporaties.

Frank van Engelen
Directeur-bestuurder
29-1-2015

3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnA)	Positionpaper Missiedocument * Ondernemingsplannen Jaarverslagen/jaarrekeningen * Jaarverslag 2014,2013, 2012 en 2011 Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan * Ondernemingsplan 2008-2011 * Ondernemingsplan 2012-2015 * Wensportefeuille 2030 * Wensportefeuille 2030 * Corporatie Benchmark Centrum * Prestatieafspraken totaal 2011 MARAP * Prestatieafspraken totaal 2012 MARAP * Prestatieafspraken totaal 2013 MARAP * Prestatieafspraken totaal 2014 MARAP Kwartaalrapportages Kwartaalrapportages Volkshuisvestingsverslagen * Jaarverslagen 2014, 2013, 2012 en 2011 *Woningmarktbrief 2011, 2012 en 2013 Strategisch voorraadbeleid * DOP Arcen * Fasedocument ideefase GO Blerick * Grondposities * Levensduren complexen * Notitie complexstrategieen * Notitie Herkenningfase * Notitie NEN 2767-analyse * Notitie verkoopbeleid * Totaal Kleurenoverzicht
	Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) * BBSH Prestatieafspraken met gemeente * Prestatieafspraken STRAK I en II * Prestatieafspraken Horst ad Maas Convenanten en contracten * Beleidsdocumenten

	* Huurbeleid 2012 * Huurbeleid streefhuren * MT verslagen huurverhoging * Aanvulling streefhuren * Notitie Zorgvastgoed * Notitie MT intramuraal zorgvastgoed * Notie verkoopbeleid * Parkeerbeleid * Protocol zorgplicht * Studentenhuisvesting * Urgentiebeleid * Vastgoed Huizen van de Wijk * Wijzigingen in AWBZ * Belanghoudersbeleidsplan * ICT Beleidsplan 2011-2015 * Pers beleidsplan 2012-2105 * Sponsorbeleidsplan 2011-2014 * Communicatiebeleidsplan 2013-2015 * Organisatie –en formatieplan * Asbestnotitie * Woonwensenonderzoek Klachtenregeling *
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Prestatieafspraken en convenanten * Reglement participatie bewonerscommissies * Samenwerkingsovereenkomst HBV Verslagen van overleg met belanghebbenden * belanghoudersoverleg bijlage 1 * Belanghoudersbeleidsplan * Verslagen HBV advies bijdrage 2011, 2012, 2013 en 2014 * HBV verslagen besprekingen 2011, 2012, 2013 en 2014 * HBV verzoek kandidaat huurdersvertegenwoordiging * HBV voorstel en advisering meerjarenhuurbelied Onderzoeken tevredenheid huurders en andere belanghebbenden * USP 2011, 2012, 2013 en 2014 Overig * Woonwensenonderzoek
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief, Continuïteitsoordeel, Solvabiliteitsoordeel * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2014 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2013 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2012 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2013 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2014 samenvatting

	* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2013 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2012 samenvatting * CFV Toezichtbrief 2013 en 2014 * Continuïteitsoordeel 2013, 2012, 2011 en 2010 * Solvabiliteitsoordeel Oordeelbrieven * Oordeelbrieven 2011,2012 en 2013 * Reactie op oordeelsbrieven 2011, 2012 en 2013 van St. Woonwenz * Oordeelsbrieven Minister van Binnenlandse Zaken WSW * Kredietwaardigheid en faciliteringsruimte 2013, 2012 en 2011 * Correspondentie borgstellingsplafond * Correspondentie faciliteringsruimte Jaarrekeningen * Zie jaarverslagen 2011, 2012,2013 en 2014 Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming * Begrotingen en jaarplannen 2014 * Begrotingen en jaarplannen 2013 * Begrotingen en jaarplannen 2012 * Begrotingen en jaarplannen 2011 * Kwartaalrapportages MARAP 2014 * Kwartaalrapportages MARAP 2013 * Kwartaalrapportages MARAP 2012 * Kwartaalrapportages MARAP 2011 * Prestatieafspraken totaal 2014 * Projectexposure 2014 * Toelichting Balanced Scorecard Accountantsverslagen en managementletters van de accountant * Accountantsverslag 2013 * Accountantsverslag 2012 * Accountantsverslag 2011 * Managementletter 2013 * Managementletter 2012 * Managementletter 2011 Diverse stukken * Begrotingsanalyses 2011-2016 * Begrotingsanalyses 2012-2017 * Begrotingsanalyses 2013-2018 * Begrotingsanalyses 2014-2019 * Onrendabele investeringen 2011-2014 * Investeringsstatuut * Verbindingenstatuut * Audit Sponsoring * Audit verkoop * Auditrapport facilitaire diensten	
--	---	--

	* Auditrapport planmatig onderhoud * Notitie benchmark 2011 CBC * Trimesterrapportages * BSC 2011, 2012, 2013 en 2014 Treasury * Treasuryjaarplannen 2013, 2014 * Treasurystatuut	
Governance	<i>Documenten over toezicht inclusief notulen vergaderingen Raad van Commissarissen</i> * Notulen van de vergadering van de RvT 2014 * Notulen van de vergadering van de RvT 2013 * Notulen van de vergadering van de RvT 2012 * Notulen van de vergadering van de RvT 2011 * Besluitenlijsten <i>Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen</i> * Statuten * Bestuursreglement * Reglement Raad van Toezicht * Rooster van aftreden Raad van Toezicht * Samenstelling en functieprofiel RvC * Governancecode * Afwijkingen Governancecode * Klokkenluiderregeling * Integriteitscode * Checklist Governancecode * VTW Checklist <i>Overige documenten</i> * Visitatierapport 2011	

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

- * F. van Engelen

Raad van Commissarissen

- * G. Göbbels
- * H. Janssen

Managementteam

- * J. Görtz
- * L. Voncken
- * J. Leunissen
- * J. Keunen
- * R. Van Tilburg
- * H. Van Rooij
- * P. Renkens

Ondernemingsraad

- * E. Janssen
- * C. Lambregts
- * M. Thomas

Medewerkers

- * W. Janbroers
- * E. Wismans
- * M. van der Perre
- * J. Cupers

Huurders

- * R. Francois, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick
- * D. Vegener, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick
- * P. Broekmans, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick
- * C. Gommans, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick
- * R. Groenendijk, Bewonerscommissie Via Crescendo

Gemeenten

- * H. Brauer, wethouder gemeente Venlo
- * S. Bastings, gemeente Venlo
- * B. Vostermans, wethouder gemeente Horst aan de Maas
- * L. Peeters, gemeente Horst aan de Maas

Collega-corporaties

- * W. Hazeu, Wonen Limburg
- * I. Van Rees
- * P. Stelder, Antares
- * J. Kessels, Antares
- * J. Van den Bercken, Urbanus

Zorg- en welzijnsinstellingen

- * M. El Gachi, Wel.kom
- * W. Van Soest, Zorggroep
- * H. Laumen, Proteion Thuis

- * Y. Straetmans, Via VVV
- * R. Wisse, Exodus
- * M. Nottelman, GGZ
- * M. Van Vliet, Buurtbemiddeling
- * O. Voncken, Dichterbij

Overige belanghebbenden

- * P. Terpstra, Venlo Partners
- * S. Janssen, Wijkoverleg Venlo-Noord
- * T. Elissen, Huis van de Wijk Venlo_Oost
- * M. Scherjon-Verkleij, VAC Venlo
- * N. van Rijswijck
- * T. Helmink, Politie
- * R. Eijkenboom, Aannemersbedrijf Jongen

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Tegenwoordig is hij zelfstandig adviseur en vervult hij een aantal commissariaten bij woningcorporaties en zorginstellingen. Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten en het professionaliseren van vastgoedsturing.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Léon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam ‘Amsterdam School of Real Estate’ (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 11 mei 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonwenz

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode februari 2015 – mei 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



R. van Oostveen

Lid van de visitatiecommissie



Drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



Mr. L.J.M.G. Hulsebosch



Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 11 mei 2015

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Woonwenz

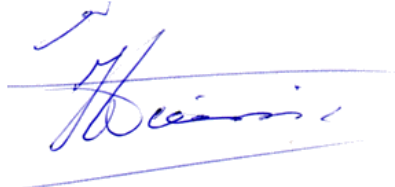
in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



Mr. H. Wilbrink